

計画書1 「施設の設置目的を踏まえた総合的な管理運営方針」

相模原公園は、相模野の面影を偲ばせる雑木林と穏やかに起伏する地形を生かした公園で、昭和54年に開園後、平成4年に開催された「第9回全国都市緑化かながわフェア」のメイン会場として大規模な再整備が行われました。

再整備後は、広々とした芝生広場をはじめ、メタセコイアの並木に囲まれたフランス式庭園風の噴水広場、グリーンハウス、菖蒲園など花や熱帯植物を1年中楽しめる美しい公園として、多くの県民の憩いと安らぎの場として親しまれています。また、緑の相談所やグリーンハウスでの企画展示など、緑に関する情報の発信拠点としての機能も有した公園です。

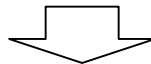
私たち財団法人神奈川県公園協会と株式会社サカタのタネグループは、本公園の指定管理者として、お互いのノウハウを活かし、「植物のある健康な暮らし」をテーマとした季節ごとの花壇の修景等を図るとともに、グリーンハウスにおいては「五感で感じる」をキーワードに展示室や温室の展示植物をリニューアルし、スパイス展など、様々な企画展示に取り組んできました。

(1) 当該公園の設置目的を踏まえた管理運営について

私たちは、公園の設置目的や特色を踏まえ、これまでの管理運営実績を活かし、神奈川県を代表する県立相模原公園の魅力再度、全国に発信するため、これまでのテーマである「県民の暮らしに緑を提供し、うるおいと安らぎを与え、ゆとりある健康な暮らしづくり」を支えるという目的を継承し、新たに文化的要素を加えた

「花と緑と文化が薫る新たなパークライフの創出」

を総合的な管理運営方針と定め、3つのテーマのもと県民に親しまれる公園づくりを目指します。



管理運営のテーマ

花と緑と文化が薫る魅力的な公園づくり

花と緑と人にふれあう快適な生活空間の提供

県民の参加と協働による誰からも愛される公園づくり



サカタのタネグリーンハウスコンサート



花と緑にあふれた快適な空間



花壇づくりには県民も参加

**ア 花と緑と文化が薫る魅力的な公園づくり**

平成4年に「全国都市緑化フェア」の会場として整備された公園の特色を活かし、「暮らしと文化が融合する魅力ある公園」とするため、広大なエリアに区分し、各エリアの特色を活かした修景づくりを行います。

○「暮らし生活ゾーン」＝みどりの街、見本庭園エリア

㈱サカタのタネのノウハウを活用し、人々の暮らしに役立つ農作物を県民参加で植栽から収穫まで行うゾーンと、緑化フェア開催時に緑化普及のモデルとして提案された「緑の街」区域は老朽化に伴い新たな施設導入を検討します。見本庭園は、造園の専門家と協議し、協働してリニューアルします。



花と野菜による  
ガーデニングの提案

○「自然と遊びのゾーン」＝紅葉の丘、こもれびの径エリア

雑木林の自然林が大きく成長し、日陰地が多いため間伐等を行い、子供達が夏に昆虫採集できる自然との遊び場を創出します。



○「自然と文化のふれあいゾーン」＝紅葉の丘、イベント広場エリア

女子美術大学と連携・協働し、園路沿いに学生の製作による「立体アート」を展示し、自然と触れ合いながら文化を鑑賞できる場を創出します。

○「自由に楽しむ広場ゾーン」＝芝生広場、ドッグランエリア

広大な芝生広場で家族が楽しめるよう、犬の侵入禁止ラインを設け、適切に芝生管理を行い、犬はドッグランで快適に過ごす場を提供します。



ドッグラン看板

○「花とみどりのふれあいゾーン」＝噴水広場、虹の花壇、菖蒲園、園路エリア

噴水広場から「かながわグリーンハウス」の大温室を望む眺望の魅力を一層高めるため、虹の花壇等噴水の周囲を花で修景し、来園者の動線を創出します。

また、菖蒲まつりで知られている菖蒲園、園路は、花で飾り来園者に満足いただけるよう適切な管理を行います。



花による修景

○「温室の花と文化を楽しむゾーン」＝グリーンハウスエリア

有料施設である「サカタのタネグリーンハウス」内の魅力を一層高めるため、㈱サカタのタネのノウハウを活用し、植物園ならではの魅力ある修景づくりを行うほか、来園者が花と文化を楽しめる「地域と協働によるコンサート」など文化的なイベントを開催し、利用者の拡大を図ります。



技術を活かした花の滝

平成23年度事業内容

- ・暮らしの生活ゾーンは、専門家と県民参加で実施する修景作業についてボランティアの育成とそのネットワーク作りのほかデザイン等の検討を行います。
- ・自然遊びゾーンは、子供たちの遊び場となるため、下草刈り等を実施し樹林内整備を行います。
- ・自然と文化ふれあいゾーンでは、近隣施設である女子美術大学と連携し共に企画・立案を行います。
- ・自由に遊ぶ広場ゾーンでは、これまでから継続して犬利用エリアの制限、広場メンテナンス、ドッグランの運営を行います。
- ・花と緑のふれあいゾーンでは、引き続き虹の花壇の修景、ハナショウブ園の土壌改良や品種の更新などを含め適正な菖蒲管理を行います。
- ・温室の花と文化を楽しむゾーンでは、グループ企業体のメリットを活かし、音楽コンサートや新種の花展示等を実施し、集客を行います。（詳細は利用促進方策、地域連携を参照）
- ・特色ある他公園（国営公園、市立公園他）との交流を行い、地域文化や情報を交換するだけにとどまらず、その文化や自然を融合することを目指し新たな魅力を創造していきます。
- ・公園交流事業を実施するにあたり、協定書を取り交わしたうえ、実施内容を深めていきます。また、交流を持ちながらそれぞれの公園の素晴らしさについて広域的な発信を行います。（詳細は利用促進方策を参照）

**イ 花と緑と人にふれあう快適な生活空間の提供**

公園を訪れる来園者の方々に感動と驚きを与え、自然や花、文化等満喫していただけるふれあいの空間を創出し提供します。



平成23年度事業内容

・(株)サカタのタネのオリジナル草花（サンパチェンスなど）等を虹の花壇へ、グリーンハウス内の花の滝を中心に洋ラン等を展示するとともに、ご利用者の方に楽しんでいただけるよう、緑と人が紡ぐ豊かな憩いの空間を提供していきます。

**ウ 県民の参加と協働による誰からも愛される公園づくり**

保育園など地域団体や花壇ボランティア等と協働した花づくりやNPO団体と協働によるドッグランの運営など人と犬とが共存できる公園づくり、花や植物の愛好家団体による共同展示、県民や地域団体、周辺施設との協働によるイベントの企画・開催を通し、誰からも愛される公園にします。



平成23年度事業内容

・これまで実施してきた県民参加の花壇づくり、ドッグランの運営等を継続して実施すると共に、緑の街等の暮らしと生活ゾーンでの県民参加活動のための試行準備を進め、一層の県民参加、協働による公園運営を目指します。



(2) 利用者の平等な利用の確保について

ア 平等利用確保の考え方

本公園は都市公園法に基づく「公の施設」であるため、指定管理者は県の代行者として、常に平等かつ公平・公正な取り扱いによる安全で快適な管理運営を行う責務があります。

そこで、私たちは、本公園の管理運営にあたっては、地方自治法第244条第2項、第3項の主旨に則り、正当な理由のない限り、利用を拒まず、特定の個人や団体の利用を優先することのないようにすることを徹底し、子供から成人、高齢者、障害者等がそれぞれの目的で楽しく公園利用ができるよう管理運営を行います。

イ 平等利用に向けた取り組みについて

公園には、子供から高齢者、障害者等多くの利用者はもとより、地域団体やボランティア団体の公園で活動する方々など多様な人たちが利用されます。

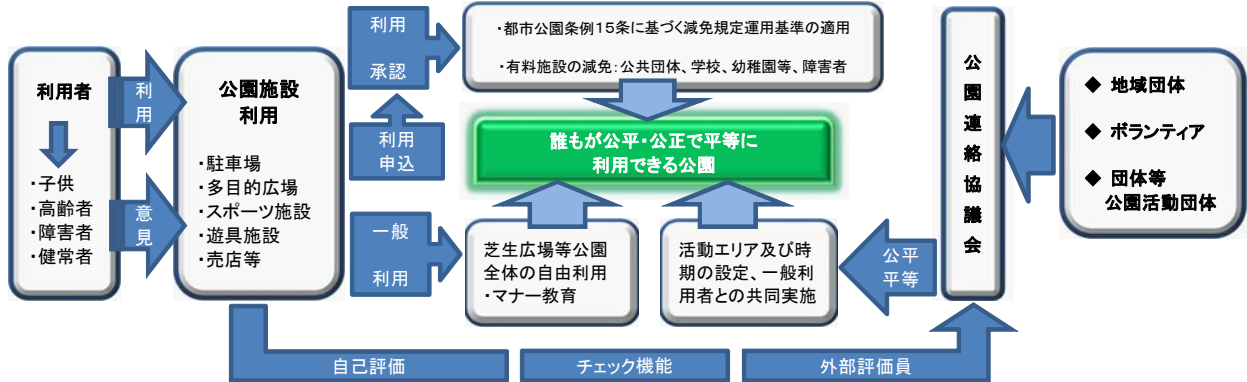
このため、私たちは、園内や窓口での案内、グリーンハウスなど有料施設の利用受付案内、さらには苦情、意見、要望等への対応など、あらゆる場面において、公平平等、公正な判断対応が求められるため、相手の尊厳を尊重し、親切丁寧な対応を行います。

利用者の価値観も千差万別であるため、中には不適切な利用や要望もあります。そのような利用者に対しても根気良く理解を求め、特定の利用者の意見に偏らないよう配慮します。

日々の管理運営業務において、平等の点で課題が生じた場合は、その検証と必要な改善を行い、平等利用の確保に努めるとともに、職員の人権・接遇研修等において、公平平等について職員教育を行い、意識向上を図ります。

【平等利用の流れ】

◆平等利用の流れ



(3) 利用者や地域住民等に配慮した管理運営について

私たちは、これまで県立公園をはじめとする公の施設の管理運営に取り組んできた経験と本公園の管理実績を踏まえ、利用者や地域住民に配慮した管理運営に取り組みます。

ア 県民や地域住民等の意見を反映した公園づくりに取り組みます。

- 利用者や地域住民の声は、本公園の魅力を上向きさせ、より良く管理運営（改善）するための貴重な情報源であります。
- 県民や市民のニーズをご意見箱の設置やインターネット WEB 投稿、利用者アンケートを活用して、意見、要望、提案を掌握し、業務改善に反映します。

イ 的確な情報を発信し、利用者や地域に信頼され愛される公園の管理運営を行います。

- 公園利用者に信頼され、地域の誇りとなるよう、施設の維持管理を的確に行い、利用が安全で快適に利用できる環境を整えます。
- 季節の変化ごとに公園の魅力やレクリエーションの場としての楽しみ方など、広報 PR を積極

的に行い、一層の利用促進を図ります。

ウ 地域と連携し、確実な防災管理を行います。

- 災害発生時における迅速な利用者の安全確保と適切な避難誘導ができるよう、日頃から準備を整え、信頼を高めます。また、災害発生後は、地域住民並びに利用者が不快を感じることなく安全で快適に利用できるよう、県治水センターとの役割分担の上、速やかに復旧処置を講じ、安全確認の後に早期の利用再開に努めます。

(4) 環境に配慮した管理運営について

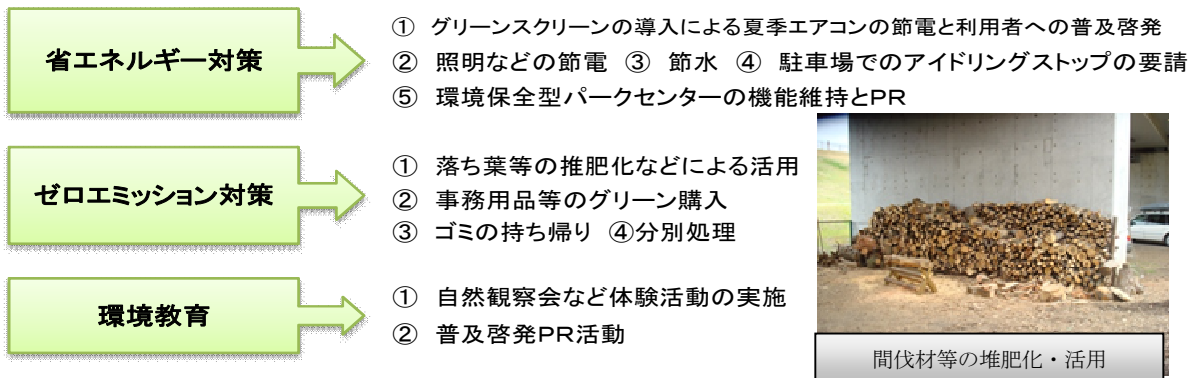
環境保全型行政に率先して取り組む県の環境方針を踏まえ、本公園では環境への配慮と工夫に継続して取り組みます。



ア 利用者への環境配慮の伝達と管理運営に係る環境保全の必要性

本公園は、相模原台地にある面積 23.8ha の広大な公園で、水・緑・大地・大気・生き物などからなる環境の総合体であり、みどりが正常な空気を生み都市気象の緩和や生物の生息環境の提供など、私達の豊かな生活環境に大きく貢献していることを伝えます。本公園では、公園の生態系を保全している周囲の雑木林等の適正管理を行い、環境に配慮した管理運営に取り組みます。

イ 具体的な環境保全管理への取組み



これまでも環境負荷の低減に努めていますが、今後もサカタのタネオリジナル品種サンパチエンスの展示活用等も含め、環境配慮の視点で定期的に管理運営を見直し、必要な改善を図りながら環境にやさしい取り組みを継続していきます。



計画書2「本公園の管理に向けた参加意欲及び抱負等」

私たち財団法人神奈川県公園協会は、昭和50年の設立以来、「都市公園及び自然公園利用施設等の適切な運用及び維持管理、利用増進」を図り、もって「県民の健康、やすらぎ、快適な生活の取り組み」は、県民から高い信頼と評価を頂いております。

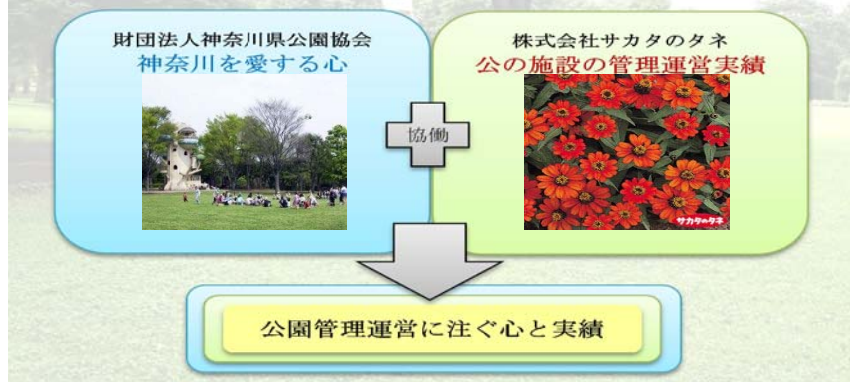
また、株式会社サカタのタネは、花と野菜の種苗メーカーとして世界19カ国にネットワークを築き「自然と共生できる商品を研究開発し、素晴らしい地球環境づくりに貢献」することを使命として、「いのち」に関わる社会への貢献、環境保護に取り組んでいる企業であります。

90年以上にわたる研究開発により野菜や花の品種を育て、農業や花と緑のある暮らしに貢献するとともに、様々な展示会の主催や出展を通して企画運営能力を蓄積し、人々の生活に関わる花や緑の情報を発信し大きな信頼と実績があります。

私たちは、平成18年度からの本公園の指定管理者として、「植物のある健康な暮らし」を統一テーマに、花とみどりの憩いの場を県民に提供してきました。特に、グリーンハウスにおいてはサカタのタネの園芸技術や緑に関するネットワークを活用し、「五感で感じる」ことをキーワードに、季節を感じることでできる特別企画展や体験プログラムを通して利用の促進や緑に関する情報を発信し、好評を頂いております。

(1) 応募者自身のノウハウを活かす計画

私たちは、お互いの得意とする技術やノウハウとこれまでの本公園の指定管理者としての実績を活かし、見て楽しいだけでなく、生活に役立つ緑の情報の発信し、県を代表する相模原公園の魅力を更に向上して、潤いと安らぎのある空間を県民に提供し利用を促すことで、指定管理者としての使命を果たし、社会に貢献します。



私たちは、これらまでの取り組みを通して築いたノウハウを活かし、この心と力で一層広く県民に愛される公園づくりに取り組みます。

○「公の心」を育み、誰からも愛される質の高い公園づくり

県民の大切な施設である公園でのボランティア活動やイベントへの参加をとおして、自然環境や風土、そして公園への理解を促し、親しみのある公園、愛される公園づくりを進めます。

○かながわの郷土愛を醸成し、新しい喜びを展開する公園づくり

県を代表する公園として全国都市緑化フェアを契機に再整備された、数々の見所や施設の適切な管理運営をとおして、県民の誇りとなる公園づくりを進めます。

○人と地域とともに育つ公園づくり

県民との協働やボランティア活動、イベントへの参加を促し、自分達の公園、地域の公園として育まれる公園づくりを進めます。

○多様な生物が育む資源循環型の公園づくり

生命を尊び、自然と共生した公園づくりを進めます。



## (2) 参加意欲及び抱負等がわかる具体的な計画

公園の管理は継続性が重要です。私たちはこれまでの実績を踏まえ新たな行動を起こし、本公園の魅力を再度、全国に発信してまいります。このため総合的な管理運営方針である「**花と緑と文化が薫る新たなパークライフの創出**」に向け、新たな取り組みを付加し、県民の憩いとやすらぎの場を創出します。

### ア 花修景エリアの拡大と季節感の演出

サカタのタネの持つネットワーク・技術・ノウハウを積極的に活用し、花と緑にあふれる相模原公園を創造します。

#### (ア) 強化します「都市緑化植物園」

- 話題性のある植物の企画展示や、新品種の展示と栽培講座をリンクさせた花壇展示等を行います。
- 新たな緑化資材や工法を用いた緑化情報の発信を行います。
- 食育や新品種を優先使用した企画展・農作物の育成展示を行います。



環境にやさしいサンパチェンスの立体花壇



彩り豊かな相模原公園

#### (イ) 創造します「<sup>いろいろ</sup>彩 ゆたかな相模原公園」

- 園内の花修景の見直しを行い、リニューアルと拡大により「<sup>いろいろ</sup>彩 ゆたかな相模原公園」を創造します。

- ・平成23年度事業内容
- ・(株)サカタのタネのノウハウを活かしたサンパチェンス等新品種の草花等を虹の花壇、グリーンハウス内への展示や入口ゲートにはウエルカム花壇として立体花壇を設置し季節の彩りを演出します。
- ・新たな緑化工法を用いた緑化情報発信や食育と植物展示を合わせたものについては、県民参加のシステムや実施方法を検討し、次年度以降につなげていきます。
- ・園内の花修景の見直しとして、菖蒲園等の周辺にヒガンバナ、スイセンでさらに彩りを形づくると共に、これまでの花壇管理を充実継続します。また、今後の花の演出のための実施計画を策定し、次年度へつなげていきます。

## イ 花とみどりと自然のふれあいの場づくり

閑散期の園内利用を高めるため、公園の魅力づくりに心と技術を注ぎます。

### (ア) 里の草花園の創出

菖蒲開花期以外の水無月園閑散期に、「里の草花」の植栽を行い新たな彩りと魅力を付加します。また、菖蒲園にと活力を与えるため、菖蒲の品種や若苗の充実を図ります。



野菜と花を融合させた実咲ガーデン

### (イ) 植物にふれるリフレッシュプログラムの展開

緑の街の持つ雰囲気「身近な緑」の雰囲気を活かし、健康野菜等を利用し植栽作業を通したガーデニング講座や剪定教室などの植物にふれる「リフレッシュプログラム」を開催します。

### (ウ) 自然と遊ぼう・雑木林の活用

ツリークライミングや落ち葉のプール、自然観察会など雑木林を活用した子供たちの遊び場を創出します。



ツリークライミング風景

### (エ) 真夏の公園への誘い

「夕涼みコンサート」や子供の水遊び場を整備し、真夏の公園に利用者を誘います。

- ・平成23年度事業内容
- ・菖蒲園閑散期にも花を楽しめるように、ヒガンバナ等の植栽を行うと共に、菖蒲園の土壤改良と若苗の（A池：伊勢系）更新等22年度に引き続き順次行います。
- ・公園内を利用した剪定教室、緑の街でのガーデニング講座を開催します。
- ・ツリークライミング等の子供対象プログラム、夜の公園利用プログラムとしてイブニングコンサートを企画し利用者層を拡大していきます。



**ウ 自然と文化のふれあいの場の創出**

花と緑と文化のふれあいで、感性と情緒を磨く場を創出します。

**(ア) みどりの音楽会**

グリーンハウス内で地域団体と協働し、コンサートなど文化的イベントを開催します。

**(イ) みどりのミュージアム**

隣接した女子美術大学と連携し、彫刻や立体アートの作品展示など、学生の創作活動の場を提供します



平成23年度事業内容

- ・グリーンハウス内において音楽コンサート、写真展、絵画展等の展示プログラム等の文化イベントを実施します。（詳細は利用促進計画を参照）
- ・園内に立体アートや落ち葉アートなどの展示を継続実施するほか、定期的に入れ替えを行いながら、より園内散策を楽しんでいただける環境づくりの整備に女子美術大学と企画・計画づくりを引き続き進めます。

**エ 地域との連携による新たなパークライフづくり**

信頼という‘絆’で結ばれた地域とともに「花と緑と文化が薫る新たなパークライフ」の創出を目指します。

**(ア) 「文化創造の場」づくり**

女子美術大学等近隣の大学や、地域の文化活動サークル等と連携した文化薫る公園づくりに取組みます。

**(イ) 「みんなが観客・みんなが主役」**

公園を支える地域の皆様の活躍の場としての快適な公園づくりを推進します。

**(ウ) 「伝える‘力’」強化します**

小田急電鉄や神奈川中央交通バスとの連携により広報力をアップし、より広域的な誘客を図ります。



平成23年度事業内容

- ・グリーンハウス内での音楽コンサート（前述）や女子美術大学と連携した園内野外アートの連携準備等を実施します。
- ・これまでの県民参加による花壇づくりや、ハーブ園ボランティアを継続・充実すると共に、緑の街でのガーデンボランティアの育成など計画的に行い、次年度へつなげます。
- ・小田急電鉄や神奈川中央交通や地元自治会連合と連携した広報展開を図ります。

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の考え方」

(1) 当該公園の特性と課題

本公園は相模原台地の自然な地形を有効に活用し、平成4年の全国都市緑化フェアの会場として整備された公園であり、樹林地や広大な芝生広場、噴水広場、グリーンハウス、菖蒲園など見所の多い公園で、年間を通し県内外の多くの方に利用され愛されています。

私たちは、本公園の管理基準を踏まえ、園内を4つのエリアと8つのゾーンに区分し特性と課題を整理しました。

エリア	ゾーン	主な施設
樹林地エリア	自然と遊びのゾーン	こもれびの径、紅葉の丘
広場利用エリア	自由に楽しむゾーン	芝生広場、ドッグラン
	花とみどりのふれあいゾーン	南広場、虹の花壇
	自然と遊びのゾーン	森の木展望台
	自然と文化のふれあいゾーン	イベント広場
水無月園エリア	花とみどりのふれあいゾーン	菖蒲園
都市緑化植物園エリア	温室の花と文化を楽しむゾーン	グリーンハウス
	暮らしの生活ゾーン	緑の街、見本庭園

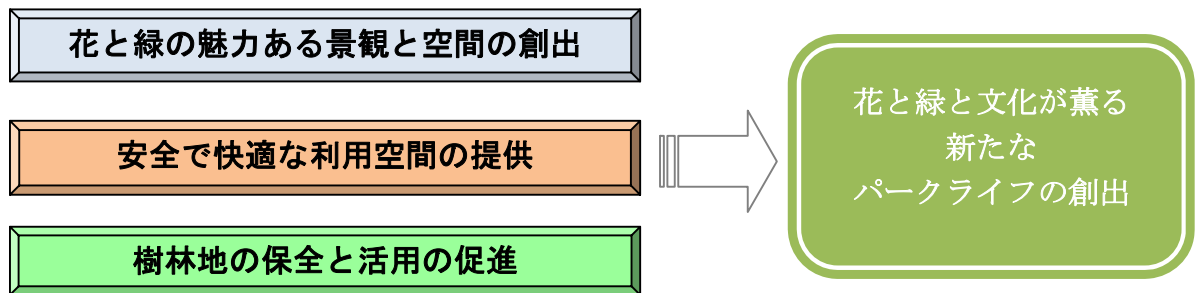
ア 園内の主な施設

イ 各エリアの特性と課題

区分	施設	管理目標	施設名	特性	課題
樹林地 エリア	自然と遊びの ゾーン	こもればの径	紅葉の丘	○相模を代表する雑木林が残っている。	○雑木林の保全育成と林床植物の復元
				○園内には常緑樹落葉樹が植栽されている。 (雑木林林床は植物遷移過程にある) (雑木林の3高化(高木高齢高密度)の箇所がある)	○間伐材、枝葉のリサイクル活用
広場 利用 エリア	自由に楽しむ ゾーン	芝生広場	ドッグラン	○本公園の特徴の1つである広大な芝生広場がある (多様な利用がされている) (犬の制限区域が設定されている)	○安全で快適な利用環境の提供 ○施設の機能維持と利用者の安全確保
				○県立公園で初めてのドッグランが設置されている。 (利用登録者も増えている)	○安全で快適な利用環境の提供
	花とみどりの ふれあい ゾーン	南広場 虹の花壇	○園路沿いに花壇や草花が植栽されている  (県民参加型の花壇づくりを行っている、花によるアピールが少ない)	○本公園ならではの施設の魅力を引き出すような花修景が求められる ○利用促進につながる花修景づくり	
			○噴水、カナル、花壇からなる公園を代表する施設を有	○水質の維持、衛生管理が必要 ○冠水後には園路が滑りやすくなる	
			○流れ、遊具、展望台が設けられている (こどもたちの人気の場所である)	○施設の機能維持と利用者の安全確保	
自然と遊びの ゾーン	森の木展望台	○芝生広場を利用したアリーナ方のイベント広場がある。	○公園まつり時以外、あまり活用されていない		
自然と文化の ふれあい ゾーン	イベント広場				
エ水 り無 ア月 園	花とみどりの ふれあい ゾーン	菖蒲園	○しょうぶ園は、公園を代表するシンボルフラワーとなっている。	○花の名所として菖蒲の魅力アップ  ○菖蒲開花期以外のシーズンはあまり利用がない	
植都 物市 園緑 エ化 リア	温室の花と 文化を楽しむ ゾーン	グリーンハウ	○植物園の拠点施設としてグリーンハウス(大温)	○施設の機能維持 ○温室植物の特性に応じた適正な管理 ○魅力アップにつながる植物の導入	
	暮らしの生活 ゾーン	緑の街 見本庭園	○緑の街、見本庭園など緑に関する普及啓発施設を有する。	○施設の機能維持 ○施設が老朽化している。主な利用動線から外れ利用が少ない。	
そ の 他	その他	その他	○広域避難場所に指定されている (防災井戸ポンプが設けられている)	○防災施設の機能確保	

私たちの管理運営方針である「**花と緑と文化が薫る新たなパークライフの創出**」を実現するために、次の方針で本公園の維持管理を実施します。

(2) 公園の特性と課題を踏まえた現在の管理水準以上の具体的な計画



これまで本公園を管理してきた経験に基づく培われた技術やノウハウを活かしながら、維持管理水準書には現れない配慮事項やポイントを押さえた適時に適切な維持管理、効率的な維持管理に努めます。

※具体的な水準以上の計画を**赤字**で記します

ア 花と緑の魅力ある景観と空間の創出



施設区分	管理目標	施設名	課題	管理水準を踏まえた具的提案
広場利用エリア	花とみどりのふれあいゾーン	南広場 虹の花壇	○本公園ならではの施設の魅力を引き出す ○利用促進につながる花修景づくり ○水質の維持、衛生管理が必要 ○冠水後には園路が滑りやすくなる	■豊富な植物材料や(株)サカタのタネオリジナル品種の使用による適材適所の植栽計画を策定実施し、より魅力的な景観づくりを実施します。 ○グリーンハウス企画展示「サカタオリジナル花の品種展示」やサンパチェンス展示などと連動させた屋外仮設プランターやカナルサイドの植栽地へ草花を植え込みます。 ○(株)サカタのタネの植物専門スタッフによる年間メンテナンス計画に基づく適切な管理を実施します。 ○花壇のベース植栽に加え、随時見ごろの花を補植し、常に美しい花壇状態を保ちます。 ○花壇への灌水は天候に応じ随時実施します。(基準書2回/年)
	自然と文化のふれあいゾーン	イベント広場	○公園まつり時以外、あまり活用されていない	■快適で活用しなくなる空間の創出を目標とします。 ○季節の花を植栽した花壇での修景により、花や緑の彩り豊かな公園ならではのアーナとなるよう維持管理に努めます。 ○周辺には彫刻等を配置し、緑の中で芸術や文化に触れることができるゾーンとし、快適な空間となるよう芝刈りの回数や花壇の除草など適宜対応します。
水無月園エリア	花とみどりのふれあいゾーン	水無月園(菖蒲園)	○花の名所として菖蒲の魅力アップ ○菖蒲開花期以外のシーズンはあまり利用がない	■菖蒲園(水無月園)の充実を目標とします。 ○菖蒲の若苗の導入や土壌改良等による活力アップや品種の充実・更新を図ります。 ■ハナショウブオフシーズンの誘客を目標に花による魅力づくりを行います。 ○スイセンや彼岸花など里の花を群植し、花菖蒲の時期以外にも見どころを充実するとともに、花殻摘み・人力除草・施肥・株分けなど適正な管理を実施します。
植物都市緑化エリア	温室の花と文化を楽しむゾーン	グリーンハウス	○施設の機能維持 ○温室植物の特性に応じた適正な管理 ○魅力アップにつながる植物の導入	■都市緑化植物園としての魅力の向上、誘客を目標とします。 ○新品種など新たな植物を導入・植栽するなど展示内容を整備します。 ○花をテーマにした魅力ある企画展を実施します。 ○温室内外で一体的に装飾できる企画を実施します。 ○温室内外での文化活動を充実し魅力の向上を図ります。 ○新設した花の滝の展示を季節の花で装飾します。 ○緑の相談コーナーが来園者に使い易いコーナーとするための検討を行います。
	暮らしの生活ゾーン	緑の街 見本庭園	○施設の機能維持 ○施設が老朽化している。主な利用動線から外れ利用が少ない。	■都市緑化植物園としての魅力の向上、活性化を目標とします。 ○既存樹木や中低木等を整理し、緑の街や見本園の魅力を活かすための管理を実施します。 ○(株)サカタのタネのオリジナル品種や新開発品種などの草花等を活用した花修景と管理を県民と協働で実施します。 ○「野菜花壇」「ベランダ緑化」など展示内容の改善や講習会を実施します。

イ 安全で快適な利用の空間

施設区分	管理目標	施設名	課題	管理水準を踏まえた具的提案
広場利用エリア	花とみどりのふれあいゾーン	南広場 虹の花壇	○本公園ならではの施設の魅力を引き出すような花修景が求められる ○利用促進につながる花修景づくり ○水質の維持、衛生管理が必要 ○冠水後には園路が滑りやすくなる	■景観の維持と利用者の安全確保を目標とします。 ○水を美しい状態に保つための清掃や設備保守など適正管理を実施します。 ○冠水後には汚泥が園路に蓄積するため、利用者の滑り防止と美観の維持を目的に速やかで確実な清掃を実施します。
	自由に楽しむゾーン	芝生広場 ドッグラン	○安全で快適な利用環境の提供 ○施設の機能維持と利用者の安全確保	■利用者が気軽に快適に利用できる芝生広場を目標とします。 ○芝生地の衛生を保つため、適正な刈込高を維持し、刈り込み回数を年14回とします。(基準書11~12回/年) ■人も犬も共存できる快適な空間を目標とします。 ○刈込み回数調整、衛生管理に配慮した即時性のあるきめ細かい維持管理を実施します。 ○こまめな利用指導、ドッグラン場の利用案内、愛犬家団体との協働によるマナー向上活動に努めます。(講習会等の開催、園内の巡回啓蒙活動など)
	自然と遊びのゾーン	森の木展望台	○施設の機能維持と利用者の安全確保	■子供たちが安全に遊具で遊べるよう点検を実施します。 ○目視点検を巡回時に毎日実施します。 ○触診点検を週1回実施します。 ○精密点検を年1回実施します。
その他	その他	その他	○防災施設の機能確保	■施設の維持保全を目的とします。 ○防災ポンプの保守点検と水質検査を実施します。

ウ 樹林地の保全と活用の促進

区 施 分 設	管理目標	施設名	課題	管理水準を踏まえた具的提案
樹 林 地 エ リ ア	自然と遊びの ゾーン	こもれびの径 紅葉の丘	○雑木林の保全育成と林床植物の復	<b>■</b> 明るい雑木林を目標とする ○間伐材、枯損木の整理、草刈と運により明るい雑木林を創出し野草の生育の促進を図ります。 ○ツリークライミング、落ち葉のプールなどの自然の遊びの体験の場として活用します。
			○間伐材、枝葉のリサイクル利活用	<b>■</b> 間伐材等の管理発生材は園内処理を基本とする ○チップや堆肥化し、遠路材・植栽地でのマルチングや花壇の堆肥として活用します。 ○クラフト教室や廃材アートなどに活用します。

**エ その他管理水準以上の取り組み**

- 施設や植物の維持管理を的確に、効率的に行えるよう、管理の目的や目標像が明確にわかる管理マニュアルを作成し、マニュアルに基づいた管理を行います。
- 定期的な自己点検を用いた確認と検証を行い、改善に向けた取り組みを通して、管理水準の向上を図ります。
- 管理や点検の結果は、平成17年度からデータ整備を開始した公園管理データベースシステムを活用して、点検や修繕などの維持管理情報を蓄積し、維持管理情報の共有化と履歴の分析にもとづく維持管理計画の策定や計画的な点検を効率的に実施します
- 業務の効率化により生み出された時間や費用を管理運営の充実、利用者サービスの向上に充当します。

**オ ゼロエミッションへの取り組みによる植物管理**

植物性廃棄物のリサイクル（枯損木・剪定枝のチップ化、落ち葉・植物ごみの堆肥化など）を推進し、チップや堆肥は園路材や植栽地でのマルチング、花壇等へ活用します。

また、イベントや講習会等で配布するなど、公園でのゼロエミッションへの取り組みをアピールし、腐葉土の作成過程で発生するカブトムシ幼虫を来園する児童・生徒に配布し命の大切さを学習できる教材として活用します。



**カ 効率的・効果的な維持管理のための取り組み**

年間維持管理計画表に則して作業を進めるにあたり、より効果的効率的な管理運営を行うため、経費の節減を図りながら、適切かつ確実な維持管理を継続して行います。

効率的・ 効果的な 取り組み	① 委託対象業務の集約発注による経費節減 ② 公募型提案方式による業者選定 ③ 繁忙期、閑散期に対応した柔軟な人事配置 ④ リース機器や物品購入の集約発注
----------------------	--

平成23年度維持管理計画表

公園名：相模原公園

管理項目	業務内容	管理エリア	規模・単位	実施回数	作業時期												備考		
					4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月			
植物管理	樹木管理	常緑樹剪定	C30～59cm	園内全域	本	必要に応じて													
		落葉樹剪定	C60～89cm	園内全域	本	必要に応じて													
		枯損木処理	C90～119cm	園内全域	本	必要に応じて													
		生垣手入れ	H1. 0m内外	噴水広場	210㎡	1回/年													
				芝生広場	120㎡	1回/年													
				水無月園・ドッグラン	70㎡	1回/年													
				噴水広場	400㎡	1回/年													
			H2. 0m内外	芝生広場	150㎡	1回/年													
				水無月園・ドッグラン	190㎡	1回/年													
				噴水広場	77㎡	1回/年													シラカシ
				H4. 0m内外	芝生広場	276㎡	1回/年												
		刈込物手入れ	H1. 0m内外	噴水広場	4,050㎡	1回/年													
	芝生広場			3,140㎡	1回/年														
	水無月園・ドッグラン			966㎡	1回/年														
	H2. 0m内外		水無月園	966㎡	1回/年														
	人力草取	植え込み内	噴水広場	4,150㎡	3回/年程度													臨時職員により適期に実施	
			芝生広場	2,850㎡	3回/年程度													臨時職員により適期に実施	
			水無月園・ドッグラン	4,500㎡	3回/年程度													臨時職員により適期に実施	
芝生管理	機械芝刈	噴水広場	10,000㎡	1 4～1 5回/年程度															
		芝生広場	40,100㎡	1 4～1 5回/年程度													作業スタッフにより適期に実施		
		その他	3,460㎡	1 4～1 5回/年程度													草地管理に変更		
草花管理	草花補付	一年草	噴水広場	1,870㎡	3回/年												虹の花壇他		
		芝生広場	1,200㎡	2回/年													みんなの花壇他		
		F O S (播種)	公園内斜面	1,000㎡	1回/年														
		宿根草・球根	芝生広場	300㎡	1回/年													2～4年周期、開花・生育状態に応じて調整	
	ウエルカムガーデン設置	公園入口	立体型花壇	50㎡	2回/年													立体型花壇	
			虹の花壇他	1,870㎡	3回/年													虹の花壇他	
	既存植物撤去処分	噴水広場	みんなの花壇	1,200㎡	2回/年													みんなの花壇	
			虹の花壇他	1,870㎡	3回/年													虹の花壇他	
	地替え	耕耘、土地改良工含む	噴水広場	1,870㎡	3回/年													虹の花壇他	
			芝生広場	1,200㎡	2回/年														
灌水	噴水広場	花壇管理スタッフにより適期に実施	1,870㎡	必要に応じて随時													花壇管理スタッフにより適期に実施		
		花壇管理スタッフにより適期に実施	1,200㎡	必要に応じて随時													花壇管理スタッフにより適期に実施		
球根場上げ	園内全域	300㎡	1回/年														2～4年周期、開花・生育状態に応じて調整		



管理項目	業務内容	管理エリア	規模・単位	実施回数	作業時期												備考	
					4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
草地管理	人力草取	噴水広場	1,870㎡	5～6回/年程度													花壇管理スタッフにより適期に実施	
		芝生広場	1,200㎡	5～6回/年程度													花壇管理スタッフにより適期に実施	
		園内随所	日	毎日														
		ノット花壇改修	噴水広場	1式	必要に応じて													
	機械除草	噴水広場周辺	1,900㎡	5回/年程度														
		芝生広場周辺	4,700㎡	5回/年程度														
		水無月園	5,350㎡	5回/年程度														
		水無月園	500㎡	1回/年													芝生管理より変更	
	特殊管理	菖蒲園管理	堀上げ	水無月園	500㎡	1回/年												2～4年周期、開花・生育状態に応じて調整
			耕耘	水無月園	500㎡	1回/年												2～4年周期、開花・生育状態に応じて調整
			株分け	水無月園	500㎡	1回/年												2～4年周期、開花・生育状態に応じて調整
			植付	水無月園	500㎡	1回/年												2～4年周期、開花・生育状態に応じて調整
			人力草取	水無月園	2,327㎡	必要に応じて												雑草発生状況に応じて調整
			施肥	水無月園	2,327㎡	3回/年												お礼肥・止め肥・芽出し肥各1回
花がら摘み			水無月園	2,327㎡	1回/年													
花茎除去			水無月園	1,827㎡	1回/年												開花期は毎日	
枯葉除去			水無月園	2,327㎡	1回/年													
共通管理	公園全体	チップ化作業	管理員詰所脇	回	必要に応じて随時													
		腐葉土作り	管理員詰所脇	回	必要に応じて随時													
		必要に応じて剪定、刈込み、草刈り、落ち葉処理他	公園全体	㎡	必要に応じて随時											水道みち含む		
		育苗・植物植替他	管理員詰所	回	必要に応じて随時													
		病虫害防除	公園全体	㎡	必要に応じて随時											発生状況に応じて実施		
施設管理	建物管理	夜間巡回警備	公園全体	日	毎日													
		年末年始巡回警備	公園全体	日	年末年始(6日)													
	工作物管理	噴水設備点検	噴水広場	14基	1回/年													
		きらめきの流れ設備点検	芝生広場	2基	1回/年													
		汚水マンホールポンプ	噴水広場	9基	1回/年											一部2回/年		
		遊具安全点検	遊具一式	1カ所	1回/年											簡易点検は週1回実施		
		井戸ポンプ点検	噴水広場	1カ所	1回/年													
			水無月園	1カ所	1回/年													
		給水ポンプ点検	噴水広場	1カ所	1回/年													
		自動ドア点検	噴水広場 東トイレ	1カ所	1回/年													
	受水槽保守点検	噴水広場	1カ所	1回/年														
	井戸水濾過機器点検	噴水広場	1カ所	2回/年											防災井戸水質点検含む			
	共通管理	日常点検管理	目視点検、動作確認等	公園全体	日	毎日												
		維持補修・その他		公園全体	回	必要に応じて随時												
清掃管理	共通管理	便所・休憩所清掃	噴水広場	回	週4回										祝日がある場合は増回、1・2月は週3回			
		事務所・研修室清掃	芝生広場	回	2回/年													
		森の木展望台清掃	芝生広場	回	1回/年													
		噴水池清掃	噴水広場	回	4回/年										3月は地下水槽清掃を合わせて実施			
		きらめきの流れ清掃	芝生広場	回	2回/年													
		ポケットパーク清掃	芝生広場	回	1回/年													
			噴水広場	1カ所	1回/年													
		ポンプ槽清掃	芝生広場	1カ所	1回/年													
			雨水・上流槽	噴水広場	2カ所	1回/年										雨水・上流ポンプ		
			汚水・下流槽	噴水広場	2カ所	2回/年										汚水・下流ポンプ		
			きらめきの流れ	芝生広場	1カ所	1回/年										きらめきの流れポンプ		
水無月園池清掃	水無月園	水無月園	1カ所	1回/年														
共通管理	日常管理	汚損箇所等の清掃	公園全体	回	必要に応じて									側溝清掃他全般				

公園名：グリーンハウス

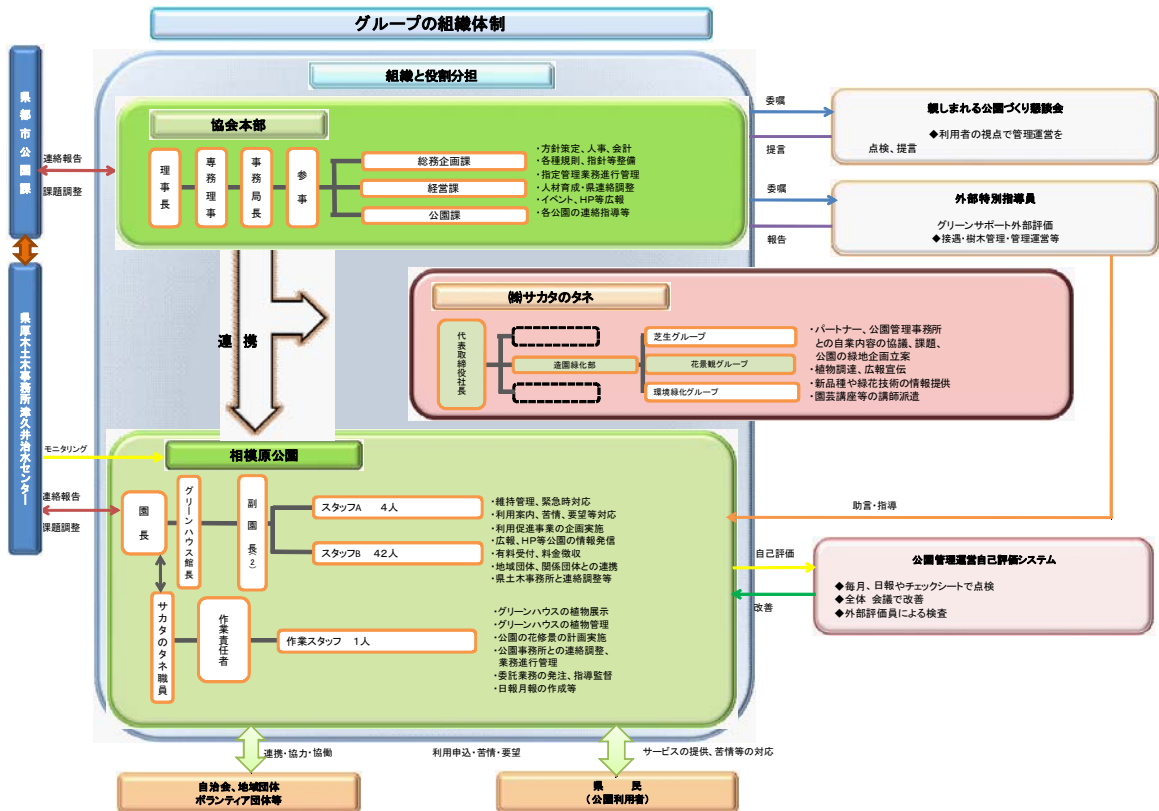
管理項目	業務内容	管理エリア	規模・単位	実施回数	作業時期												備考	
					4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
植物管理	温室管理	アトリウム（樹木・植込地保護）日常管理	温室	回	毎日													
		花の入れ替	温室	回	12回/年													
		エントランス修景植栽管理	温室	回	補植 随時													
		トロピカルガーデン入替業務	温室	回	定期入替4回/年程度 補植 随時													
		風除室入替	温室	回	12回/年													
		植物剪定	温室	回	1回/年程度 必要に応じて													成長状況に応じて実施
		2階植物入替、補植	温室	回	12回/年程度													
		その他の業務	温室	回	必要に応じて													
	温室外管理	温室外周植物入替（入口、南側、水上花壇）	温室外周	回	2回/年													
		温室外周植物補植（入口、南側、水上花壇）	温室外周	回	必要に応じて													
ビニールハウス植物管理		温室外周	回	必要に応じて														
その他の業務		温室外周	回	必要に応じて														
施設管理	建物管理	夜間機械警備	温室・事務所	日	毎日													
		工作物	機械棟	日	毎日												機器運転監視要員	
			空調機保守管理	機械棟	回	12回/年												
			蒸気還水水質分析		回	12回/年												
			消防設備点検	温室	回	2回/年												
			昇降機保守点検	温室	回	12回/年												
			発電機設備点検	機械棟	回	2回/年												
			冷温水発生機・吸気式冷凍機点検	機械棟	回	4回/年												
			池水循環ろ過装置点検	外周部	回	12回/年												
			換気空調装置点検	温室	回	1回/年												
			冷温水機溶液調整	機械棟	回	1回/年												
			排ガス・ばい煙測定	機械棟	回	2回/年												
			電気保守点検	温室・機械棟・事務所・外周部	回	12回/年											うち年1回は精密点検	
			自動ドア点検	温室	回	4回/年												
			地下貯蔵タンク・配管圧力検査	外周部	回	1回/年												
			中央監視装置点検	機械棟	回	1回/年												
			シアターシステム等点検	温室	回	1回/年												
		ヒーター点検	温室	回	1回/年													
清掃管理	一般管理	建物清掃（定期）	温室	回	6回/年													
		建物清掃（日常）	温室	日	毎日													
		特定（A.V.T. 滝）清掃	温室	回	2回/年													
		温室ガラス清掃	温室	回	4回/年													
		池清掃	外周部	回	10回/年												藻の繁茂期は月1回 寒冷期は3ヶ月に2回	
		事務所清掃	事務所	回	2回/年													
		ネズミ及び衛生害虫防除	温室	回	2回/年													

計画書 4 「執行体制の内容」

(1) 本部と現地の役割分担 (業務、人事配置等)

ア グループの役割分担

- ・本公園の統括管理は、グループ代表の(財)神奈川県公園協会本部が担当します。グループ構成員のサカタのタネは本社造園緑花部が担当業務を統括し、グリーンハウスの企画や園内の花修景づくりの部門を担います。
- ・現地には「相模原公園管理事務所」を設け、役割分担のもと、協力してPDCA サイクルによる業務改善とコストの縮減に努め、効率的効果的な日常の管理運営を遂行します。
- ・有識者専門家等で構成する「親しまれる公園づくり懇談会」において、外部の視点での評価や助言を頂き、管理運営の質の向上に努めます。また、樹木医や接客専門家など外部の特別指導員(グリーンサポート)により現地スタッフの技術向上、接客指導、管理状況に対する助言等のサポートを行います。





イ 県との連絡調整体制

- 公園管理業務報告の「日報・月報」及び日常的な日々の業務連絡をします。
- 県が実施するモニタリングの結果、指摘事項や改善点がある場合は、直ちに協会本部やパートナーと調整し、園長以下全員で改善に向けた工夫や検討を行い、公園の質の向上を図ります。
- 許認可に係る事項や調整事項、課題等が発生した場合は、本部、パートナー及び県土木事務所津久井治水センターと調整し課題解決にあたります。

**(2) 現地の職員配置計画**

ア 現地の責任者の役割

園長は、公園管理経験及び行政経験の豊かな人材を常勤で配置し、園の統括責任者として、地域との連携協働した管理運営に取り組みます。副園長は、園長の代行者として公園管理経験及び行政経験の豊富な人材を充て、組織を円滑に推進します。

現地責任者	役割
園長	相模原公園の統括
副園長	園長の代行者

イ 職員配置計画

(ア) 相模原公園の現地職員体制

- 公園の統括責任者として園長を置き、園長は当協会の会計規程に基づく会計事務の責任者としての「会計員」に、また、スタッフから「現金取扱員」を任命し、金銭の出納保管管理を担います。
- 園長の下には、園長を補佐する代行者としての副園長を配置し、スタッフ並びにサカタのタネのスタッフと一体になり多岐に亘る業務を遂行します。

(現地スタッフの担当業務及び勤務体制を次表参照)

- スタッフには、日本赤十字救急法救命員の資格を取得させ、緊急時に備えます。
- グリーンハウスには防火管理者を選任します。

(イ) 株式会社サカタのタネ

- 緑花に対する企画力や対外的調整力を有したディレクターを本社の造園緑花部に置き、グリーンハウスや園内の花修景について企画運営、実施に関わる業務を担います。
- 現地での業務進行をスムーズに行うため、作業責任者とスタッフを作業等に応じて配置し、公園協会スタッフと連携を取り担当業務を行います。

ウ 相模原公園の職員配置計画

職	人員	雇用	業務内容	勤務時間	通常時 配置人員		
公園管理事務所及びグリーンハウス							
園長	1人	常勤	現地の統括責任者 会計員 救急法救命員	20日/月 8h/日	4～8名		
館長	1人	常勤	現地の統括責任者 地域連携、渉外担当 救急法救命員	20日/月 8h/日			
副園長	2人	常勤	園長の代行者 事務経理管理	20日/月 8h/日			
		非常勤	広報・利活用担当 救急法救命員	18日/月 8h/日			
スタッフA	4人	非常勤	維持管理計画の策定 維持管理実施、進行管理	18日/月 8h/日			
			駐車場管理				
			利用促進の企画運営実施				
			グリーンハウス温室等管理				
			臨時職員の業務指導 救急法救命員				
スタッフB	42人	パート	維持管理業務、点検業務 利用案内、有料施設受付補助 広報・利活用業務補助	最大15日/月 7h/日	4～22名		
			計	50人			
			株式会社サカタのタネ				
職	人員	雇用	業務内容	勤務時間	通常時 配置人員		
ディレクター	1人	常勤	緑花の企画立案、調整、指導	4～6日/月 8h/日	0～3名		
作業責任者	1人	常勤	業務の指導、進行管理	6～8日/月 8h/日			
作業スタッフ	1人	常勤	巡回管理作業	12～16日 /月 8h/日			
計	3人						

エ 勤務ローテーション表

(ア) 財団法人神奈川県公園協会の現地勤務ローテーション

相模原公園 勤務予定表(通常期の例)																															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	計
	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	1か月の日数
園長	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	20
館長	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	20
副園長	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	20
副園長	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	18
スタッフA-1	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	18
スタッフA-2	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	18
スタッフA-3	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	18
スタッフA-4	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	18
スタッフA-5	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	18
スタッフB-1	14	15	8	16	6	7	16	15	11	9	16	8	8	11	16	9	14	17	11	6	14	15	9	13	17	8	7	16	8	17	357
スタッフB-2	7	8	7	6	10	10	4	7	8	8	7	10	10	8	6	8	6	6	9	10	4	7	7	8	6	8	10	4	10	5	224
計	30	29	19	28	22	23	26	29	24	22	28	24	23	25	27	21	27	29	23	22	24	27	23	25	29	21	22	28	23	27	750
駐車場			○	○						○	○							○	○							○	○				

(イ) 株式会社サカタのタネの現地勤務ローテーション表

相模原公園 勤務予定表(通常期の例)																															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	計
	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	1か月の日数
ディレクター			○							○							○						○								4
作業責任者	○					○		○								○						○							○		6
作業スタッフ		○	○			○		○				○	○			○		○				○	○				○		○		12
出勤職員数	1	1	2	0	0	2	0	2	0	1	0	1	0	1	0	1	2	0	1	0	0	2	0	2	0	0	1	0	2	0	22

**(3) 業務の一部を委託する場合、具体的な委託業務の内容等**

**ア 委託業務の考え方**

私たちは、公園を県民の皆様に快適にご利用いただくため、施設等の維持管理においてはできるだけ、現地スタッフによる直営作業を基本とした業務執行に努めていますが、関係法令に基づく法定点検、定期点検や特殊又は専門技術を要する樹木の高木作業等は、スタッフの安全面や効果性、効率性の観点から外部委託します。

また、地域との協働による地元活性化の視点で、地域に委ねることが一層の効果をもたらす場合は、できる限り地元発注を心掛けています。

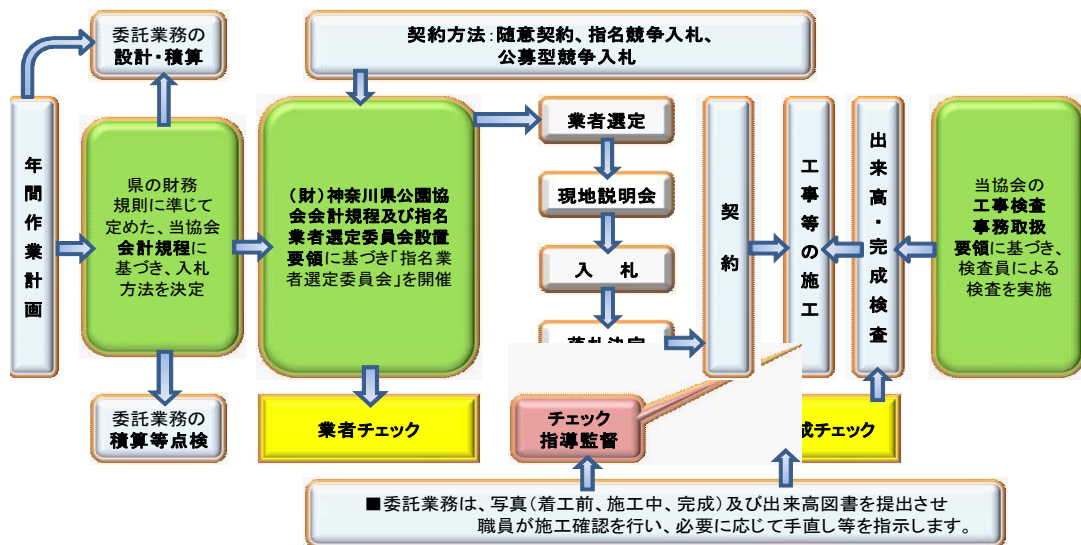
**■ 委託する業務（主な内容）**

区分	管理項目	管理内容	業務内容	理由
植物管理	樹木管理	支障木、枯損木等	樹勢悪化木、支障木枝の除去	高所作業で危険を伴うため
施設管理	建物管理	有人警備	園内の巡回警備、グリーンハウス等の建物警備	法律に基づき実施
		機械警備		特殊業務のため
	法定点検	噴水、温室設備	電気事業法、建築基準法等による法定点検、遊具定期点検 消防設備、空調設備点検等	法律の定めに従い実施
	定期点検	建築電気機械設備 遊戯施設等		専門的技術を要するため
清掃管理	建物	グリーンハウス等	建物、温室ガラス清掃	専門的技術を要するため
	設備	池、噴水施設	噴水池等の清掃	
	産廃物	不燃物等の処理	鉄等の不燃物、不法投棄物	専門資格を要するため

**イ 委託予定業務**      様式第3号「委託業務一覧表」のとおり

**ウ 委託業務点検、チェック、指導監督について**

委託業務の発注は、時期を逸しないよう、年間作業計画を定め、計画的に実施します。委託業者には、園内通行許可証の発行、徐行運転、バリケード等安全対策を徹底します。





計画書5 「緊急時の体制」

私たちはこれまで安全教育、施設点検、情報収集等を行い、事件や事故、気象災害等の未然防止に最善を尽くし、大きな人的、物的被害を防いできました。

今後も日頃より緊急時に備えると共に、これらが発生した場合には利用者及び地域住民の安全確保を第一に、迅速かつ適切な措置を講じます。

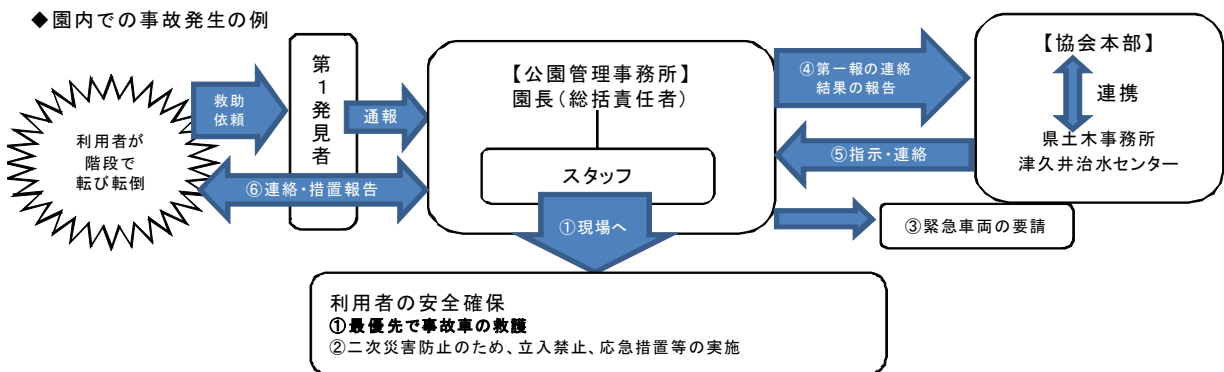
事件、事故の発生時及び災害が予測される場合、勤務時間内については、勤務中のスタッフが速やかに配備体制に着手し、及び初期対応を行います。

勤務時間外については、委託警備業者や関係機関との連絡網で連絡を取り合い、状況に応じて**緊急時対策連絡網**により職員参集を行います。

ア. 事件、事故発生の場合

園内で事件、事故が発生した場合には、次の配備体制で初期対応に当たり、「人命を第一優先」とした迅速な行動を行います。

事件や事故後には、原因の究明及びその経過や対応を記録し、これまでの履歴と合せデータに保存し今後の管理に活かすことで、再発防止に努めます。

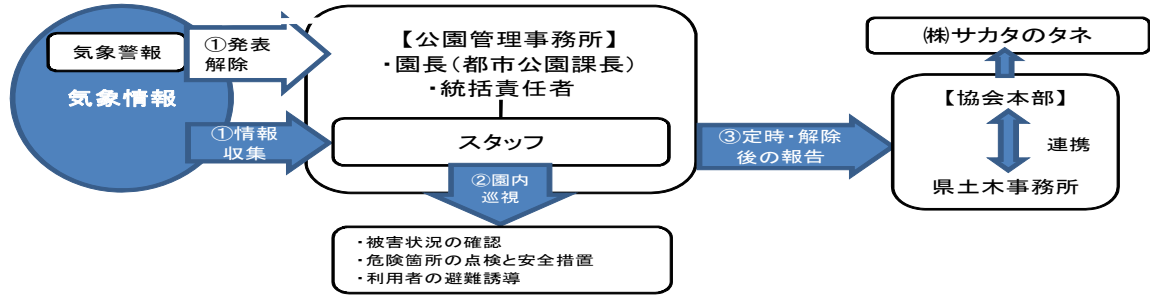


- ①作業スタッフが現場へ急行、利用者の立場に立った被害者の救護や応急手当、火災の場合には消火活動を実施
- ②二次災害の防止のための立入防止措置、避難誘導
- ③状況に応じ、消防車、救急車等の緊急車両を要請
- ④発生の第一報やその後の状況、結果を「事故報告書」として関係機関に連絡、報告
- ⑤協会本部及び県からの指示、指導に対応
- ⑥害者及び発見者への措置状況の報告

イ. 大雨、暴風、落雷、大雪等による災害発生が予測される場合

大雨、暴風、落雷、大雪等が予測される場合には気象状況に関わる情報を早期より収集し、気象庁より警報が発表された場合や警報発表に至る恐れがある場合は、当協会の**災害対策活動指針**に基づいた警戒配備体制で警戒にあたります。

◆ 気象情報



①パソコンや携帯電話からの防災情報メール、インターネット気象情報の収集

②作業スタッフが安全に留意しながら園内をパトロールし、被害状況の確認、危険箇所の重点点検と安全措施の実施、利用者への帰宅要請、避難誘導

重点 点検 箇所	大雨時	噴水広場や排水施設など雨水が集中し冠水の危険が高い箇所や、土砂流出の危険がある箇所
	暴風時	工作物、看板、樹木の枝折れ等
	落雷時	電気設備、放送設備等
	大雪時	スリップや転倒事故の危険が高い階段や坂路、樹木の枝折れの有無

③管理事務所、協会本部に連絡指示体制を確保し、県厚木土木事務所津久井治水センターと本部への定時または警報解除後の被害状況報告

ウ. 大雨、暴風、落雷、大雪等による災害が発生した場合

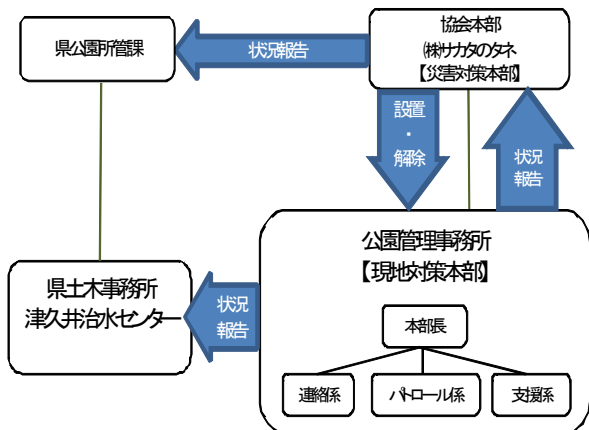
「事件や事故が発生した場合の体制」と同様の体制により、初期対応として作業スタッフが現場へ急行し、被害者の救護や二次災害の防止、現場の応急処置等を行い、状況に応じて救急車等の緊急車両の要請や復旧業者への要請を行います。

エ. 大地震が発生した場合

大地震（震度5弱以上）が発生した場合には、当協会の災害対策活動指針に基づき職員を参集し、本部内に災害対策本部を、公園管理事務所内に現地対策本部を設置し、県および市の防災本部の指示のもとに施設全般の災害対策活動を行います。

また、本公園は広域避難場所に指定されているので、発生時には地域防災拠点として、避難者の安全確保と防災機能の発揮に努めます。

◆ 震度5弱以上の地震発生時の対応



◆ 現地対策本部役割分担表

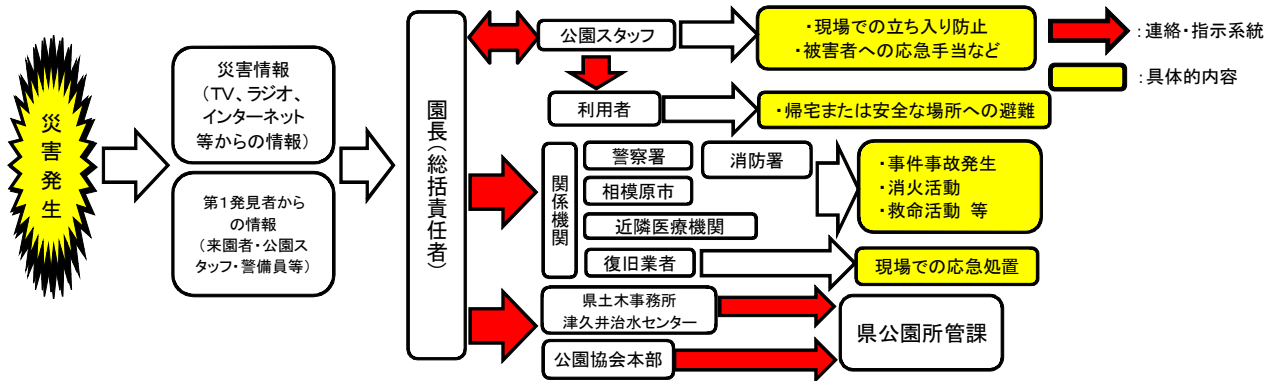
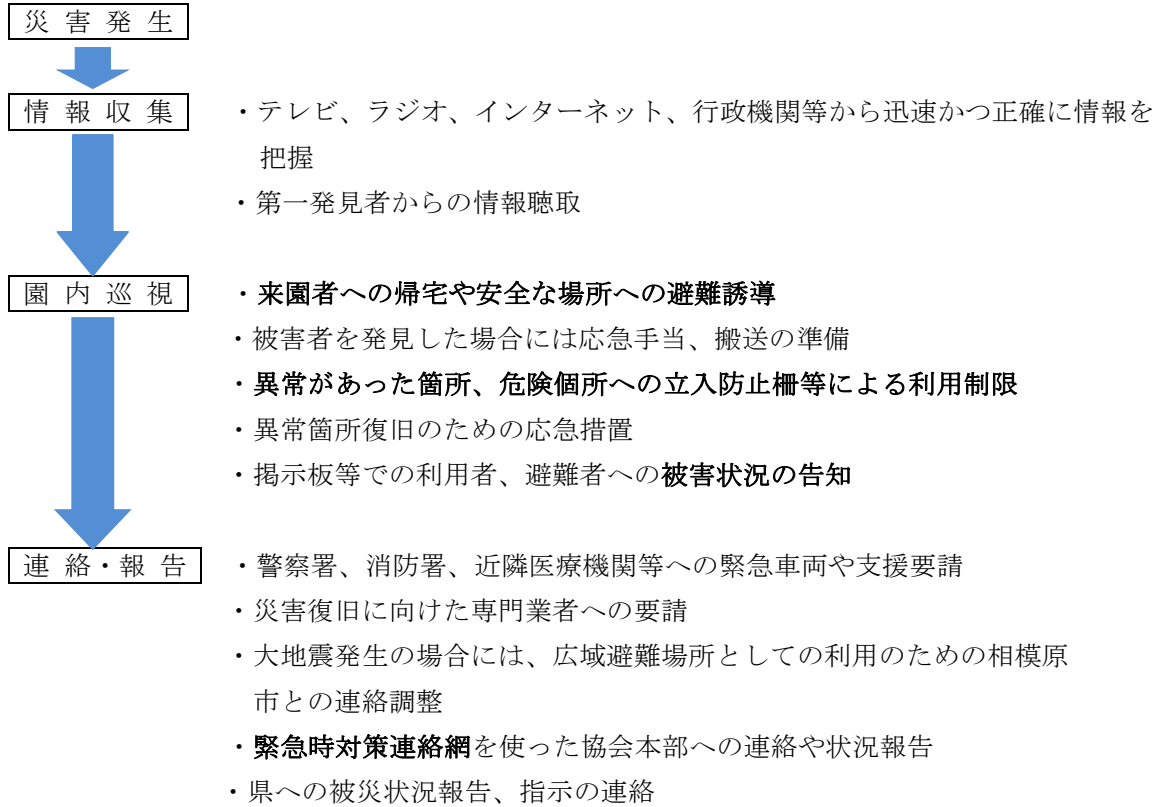
職名	分担業務	担当者
本部長	災害対策業務の統括、現地対策本部の総括	・園長 (不在時は副園長)
連絡係	・緊急連絡網による所属職員への連絡と被害確認 ・緊急車両の要請 ・被害情報等の収集、報告、整理 ・災害対策本部及び県治水センターへの報告 ・関係機関との連絡調整、問合せ対応	・副園長 (不在時はスタッフ)
パトロール係	・園内を安全を確認しながらパトロールを実施 ・被害状況を把握し本部長に報告 ・来園者の避難誘導 ・二次災害の防止のための立入防止や応急措置	・公園管理主任 (不在時は利用受付管理) ・作業スタッフ
支援係	・避難した人に対するの応急手当 ・広域避難地の機能発揮のための行政との連携 ・防災施設の稼働	・利用受付管理主任 (不在時は利用受付スタッフ) ・利用受付スタッフ ・作業スタッフ

※各職に就く担当者が不在の際は、予め指定されたスタッフが代行する。

**(2) 災害時の避難誘導、利用制限等も考慮した連絡方法、対応について**

**ア 災害時の連絡方法と対応**

大雨洪水や大地震等の災害が発生した場合には、園長（不在時は参集したスタッフの中から）を総括責任者とした上で、関係機関への連絡及び対応を行います。また、緊急連絡体系については、県の防災体制の下で対応します。



**イ 災害時に備えた日常対応**

火災や災害等の際に適切な行動や救命、応急手当を全スタッフが速やかに行い被害を最小限に抑えられるよう、日常より災害時に備えた対応を行います。

- ①災害時に連絡体系に基づいた円滑な情報伝達や行動がとれるよう、朝礼やミーティングを通じて日常より情報の共有、意識の統一を図ります。
- ②管理事務所・グリーンハウス内にはAEDを常備し、スタッフには「救急法救命員の資格」を取得させて、適切な操作と救命措置をいつでも行えるようにします。
- ③消防署や地域の協力も得て、全スタッフが参加する防災訓練、救命講習を年1回以上実施します。
- ④消火器や防災井戸ポンプなど防災設備の定期稼働点検を行います。

計画書 6 「人材の育成計画」

(1) 公園の運営管理に携わる職員の資質向上について

ア 財団法人神奈川県公園協会

当協会は、公園管理のプロフェッショナルとして、質の高い公園管理運営を目指すため、施設の安全管理、接遇、快適な公園管理の3本柱をテーマに、管理運営の総合力を高める職員の研修を実施しております。現在では、来園者に対して気軽に挨拶を行い安心して快適に過ごせる公園へと変化し、取組の成果が発揮されています。

(ア) 職員資質向上の考え方

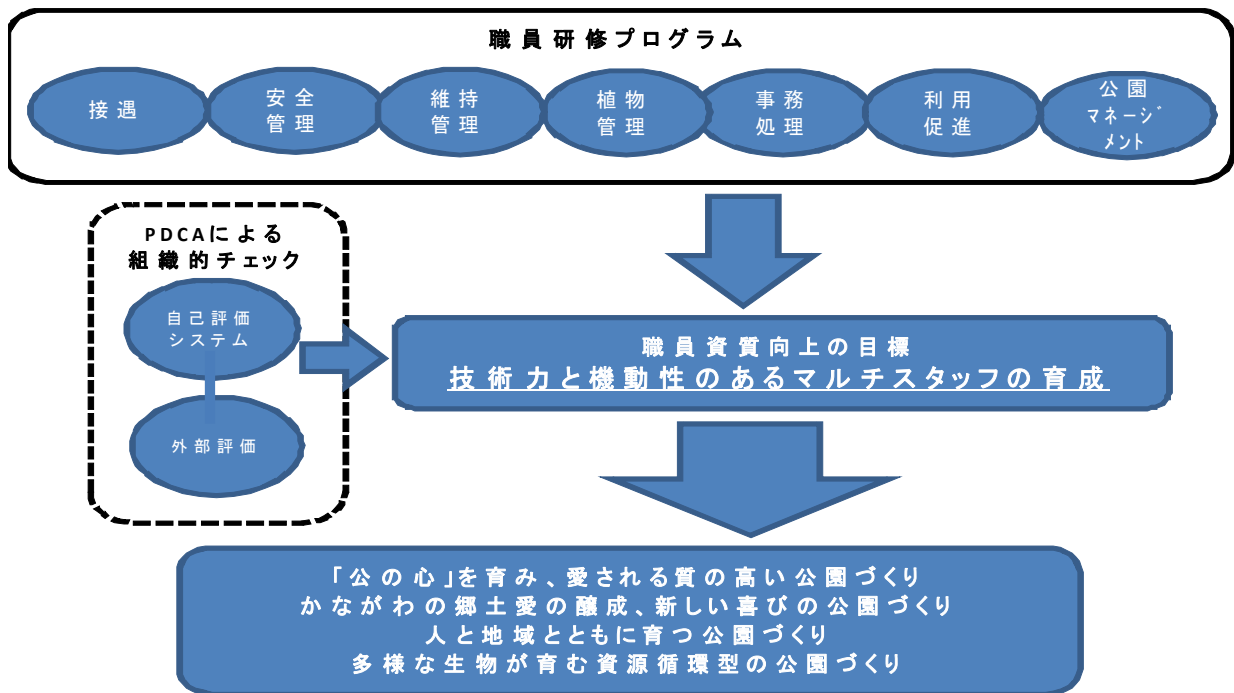
私たちはこれまでの方針と研修プログラムを継続しつつ、向上心を持って研修プログラムの内容充実を図り、平成21年度から5年間のテーマを「**技術力と機動性のあるマルチスタッフの育成**」として、さらなる職員の資質向上を図ります。

(イ) 外部評価員による職員教育と自己評価による資質向上

公園の日常の施設管理や利用者対応など、第三者の意見を尊重し点検するとともに、協会が独自で設定した自己評価点検により自らの意識改革と資質の向上を図ります。

(ウ) 新たな研修プログラムの導入

接遇研修をより効果的なものにするため、**※ロールプレイング**方式を取り入れたものや、近年公園内でも活発化している市民活動に対応するボランティアコーディネート研修等も新たに取入れ、技術の向上、職員の資質向上を図っていきます。



イ 株式会社サカタのタネ

次の方針に基づき、職員の資質向上を図ります。

- ① 植物の幅広い知識に加え、植物材料を使用した企画立案が行える職員を育成します。
- ② 植物の個々の特性を熟知し、維持管理計画の立案及び施行管理の職員を育成します。
- ③ 来園者のニーズを捉え、それを反映し企画立案が行える職員を育成します。
- ④ 来園者の興味を引く花とみどりの情報発信を企画立案できる職員を育成します。



(2) 公園の管理運営に携わる職員の資質の向上について

本公園を安心して楽しく利用いただくため、私たちグループは「技術力と機動性のあるマルチスタッフの育成」を図ります。

ア 財団法人神奈川県公園協会

区分	研修項目	目 標	研修内容	講師	頻度	職員研修方針	
公園協会共通研修	安全管理	個人情報取扱研修	サービス向上・的確な業務推進	情報の適正利用及び管理の習得	総務担当職員	年1回	公園利用者の損害を与えない意識の醸成
		緊急時対応研修	火災時の的確な対応	防災訓練、応急手当実習	外部講師等	年1回	火災の未然防止及び発生時の的確な行動の担保
			震災時災害時の対策	救急法救急員研修	外部講師等	年1回	災害時でも落ち着いて的確な行動をとる
		維持管理研修	遊具で煮事故防止	遊具点検の実施	外部講師等	年1回	点検不備及びそれに伴う事故ゼロを目指す
	労働安全衛生研修	労務上の事故防止	新藤工具安全衛生研修の実施	外部講師等	年1回	作業上の事故を未然に防ぐ意識の醸成	
	植物管理	維持管理技術研修	樹木の適正管理、公園の景観管理	樹木剪定研修の実施	外部講師等	年1回	剪定技術の他、公園全体のよりよい景観づくりを目指す
			樹木の適正管理、薬剤の安全確保	樹木病虫害研修の実施	外部講師等	年1回	農業の安全使用を的確に実施していく
	公園マネジメント	外部セミナー参加	公園マネジメント能力の向上	公園マネジメントセミナー等への参加	外部講師等	適宜	効率的効果的な公園運営管理を目指す
	接遇	苦情対応研修	的確で気持ちの良い接客	苦情対応ロールプレイング研修の実施	園長	月1回	的確な初期対応を目指す
	公園マネジメント	ミーティング実施	意識改革、業務確認、安全確認	全体業務内容及び進捗状況確認	園長	月1回	公園全職員に公園管理運営方針、実施方法を浸透させる
利用促進	ボランティアコーディネート研修	サービス向上、利用者の安全確保	ボランティア/安全確保、対応方法の習得	外部講師等	年1回	ボランティア活動を的確にサポートする技術習得を目指す	
公園独自研修	植物管理	新品種研修	サービス向上	新規導入の草花の特性の習得	サカタのタネ	年1回	植物の知識習得と利用案内に反映する
	展示手法研修	展示手法研修	サービス向上、展示室の魅力アップ、利用促進	関連施設等の見学研修	外部講師等	年1回	魅力ある展示方法により利用促進を図る

イ 株式会社サカタのタネ

- サカタのタネ試験場における植物管理研修
- サカタのタネ本社の花壇における実践教育研修
- 多肉植物、熱帯植物等植物園の管理に必要なスペシャリストを招いての講習会の開催
- 相模原公園が行う安全管理や接遇、公園マネジメント研修等への職員の参加

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**

**ア 神奈川県公園協会**

私たち財団法人神奈川県公園協会職員は、「公の施設」を県の代行者として管理運営する公益法人であることを常に認識し、県民に対し真摯で公明正大な心で接し、快適な県民生活の向上に寄与することを目標に、職員の雇用から就業、給与等運営に必要な諸規定を、次の通り定め、職員はこのことを十分自覚し、責任を持って公園管理業務に従事しております。

**(ア) 就業・給与**

- 職員の就業については、当協会の業務に常時従事する者の就業について規定した「財団法人神奈川県公園協会職員就業規程」において、必要事項を定め適切に運用しております。
- 給与については、当協会の就業規程第 28 条に基づき「財団法人神奈川県公園協会職員給与規程」を定め、職員の給与や手当について必要事項を規定し適切に運用しています。
- 臨時職員の雇用等については、「財団法人神奈川県公園協会臨時職員の雇用、給与、勤務時間等に関する規程」において、専門員、パート職員等雇用に関し必要事項を定め、適切に運用しております。

**専門員**：専門的分野の知識、経験豊かな人材を広く公募し、民間人材の雇用機会の拡大を図る。

**(イ) 決 裁**

業務執行並びに人事等に関する決裁については、「財団法人神奈川県公園協会職務権限規程」において、理事長等の決裁事項など必要事項を定め、適切に運用しています。

**園長決裁権限の強化**：公園管理業務の緊急時に備え小破修繕等の執行権限を付与する。

**(ウ) 会計**

当協会の会計処理の基本事項を「財団法人神奈川県公園協会会計規程」で定めているほか、関係要領等を整備し、会計、経理の公正、効率的執行を行っております。

また、業務の適正かつ効率的な執行を行うため、「財団法人神奈川県公園協会内部指導検査要領」を定め、各業務の実施状況の把握、点検、検査、指導を行っております。

内部指導検査要領に基づく検査体制等

検査の範囲	①協会業務の実施に関する事項、②協会の財務及び会計に関する事項、③その他理事長が必要と認める事項				
検査体制	検査総括 3名	総務企画課長 経営課長 公園課長	主任検査員 6名	毎年度、職員の中から理事長が任命する	検査の実施は、 3班9名体制で行う
対象箇所	公園課所管の公園及びビジターセンター等				

イ 株式会社サカタのタネ

(ア) 就業

従業員の過半数を占める労働組合（サカタのタネ労働組合）と合意の上で就業規則を定め、労働時間については横浜北労働基準監督署に提出しています。

(イ) 給与

賃金不払い案件は存在しません。

(ウ) 決裁

ISO9001（2002年12月取得）に基づき責任と権限を定めています。

(エ) 会計

財務状況については当社ホームページ <http://www.sakataseed.co.jp/> にて公開して透明性を高めています。

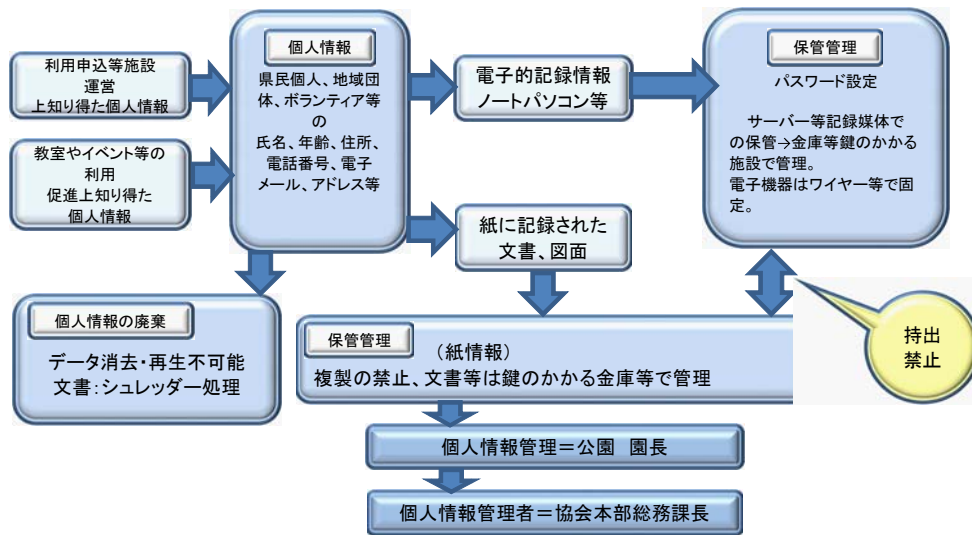
(2) 個人情報の取扱い、職員への周知徹底について

ア 財団法人神奈川県公園協会

(ア) 個人情報の取扱い等

当協会が取り扱う個人情報は、各公園において活動するボランティアや各種行事の講師と参加者、スポーツ施設等有料施設の申し込み利用者などの個人情報及び本部で扱う各種個人情報がありますが、当協会では、県の個人情報保護条例に基づき「財団法人神奈川県公園協会個人情報保護規程」を定め、同規程第9条を受け定めた「神奈川県公園協会が保有する個人情報の扱いに関するガイドライン」に沿って適切な運用を行っております。

■個人情報のガイドラインと管理体制～ガイドラインの流れ～



(イ) 職員への周知徹底

個人情報を扱う窓口や事業担当などの職員が意識を持って管理することが重要ですので、毎年実施する職員研修及び各公園の全体会議等において、特に、

- 利用目的を明確にして、必要以上の個人情報は保有しない。
- 利用目的以外に、個人情報を利用・提供しない。
- 本人から直接個人情報を取得する時は、利用目的を明示する。
- 個人情報の漏洩防止措置を行う。
- 知り得た情報を他人に知らせたり、不当な目的に使用しないことの周知徹底を図ります。

**(ウ) 関係法令の遵守**

県立都市公園は、都市公園法に基づく「公の施設」であるため、指定管理者は県の代行者として、地方自治法を始め、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、公園管理運営を行う責務があります。また、公園管理施設の安全の保持や県民が快適に過ごせる場を提供するためには、設備点検に関する法律や衛生的環境の確保に関する法律、消防法等指定管理者として各種法令を熟知しておく必要があります。

私たちは職員研修や講習会の受講等により職員教育を行い、各種法令を熟知したうえで法令を遵守し、適正な公園管理運営を行います。

**(エ) 情報公開・守秘義務**

私たちは、業務上知り得た情報やその内容を第三者に漏洩しないことなど守秘義務を守りますが、情報公開では、県の情報公開条例に基づき定めた「財団法人神奈川県公園協会情報公開規程」により、指定管理業務で知り得た情報や文書は、規程第5条に記述されている個人情報等の除外事項を除き、情報開示をいたします。

**(オ) 文書の管理・保存**

当協会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定めた「財団法人神奈川県公園協会文書等管理規程」により、適正に管理・保存いたします。

**イ 株式会社サカタのタネ**

当社は業務を円滑に行うため、お客様の氏名、住所、電話番号、Eメールアドレス（以下「個人情報」といいます）を取得・利用しています。当社ではこれらのお客様の個人情報の適正な保護を重大な責務と認識し、以下の方針のもとで個人情報を取り扱います。

- 「個人情報の保護に関する法律」やその他個人情報に適用される関係法令を遵守するとともに、一般に公正妥当と認められる個人情報の取り扱い慣行に準拠し、個人情報を適切に取扱います。また、適宜、取り扱いの改善に努めます。
- 個人情報の取り扱いに関する規程を明確にし、従業者に周知徹底します。また、お取引先・委託先等に対しても、適切に個人情報を取扱うように要請します。
- 個人情報の取得に際しては、利用目的を特定して通知・公表し、その利用目的に従って個人情報を取り扱います。
- 個人情報の漏洩、紛失、改竄等を防止するため、必要な対策を講じて適切な管理を行います。
- 保有する個人情報について、お客様本人からの開示、訂正、削除、利用停止の依頼を所定の窓口でお受けし、誠意をもって対応します。
- 個人情報の取り扱いに関するご意見ご質問等を法務部内個人情報窓口にて受け付けています。



計画書 8 「公園の安全管理」

(1) 施設の安全管理について

私たちは、本公園の長年の管理運営実績の中で、特に安全管理においては、事故等の発生を予測しての未然防止、及び万一発生した場合の初期対応の体制徹底に重点を置いてきました。今後とも、きめ細かい注意を払うことで事故の発生を未然に予測する、「小さな傷を早期に発見」に心がけた安全管理を徹底します。

ア 園内施設全般の安全管理方策

(ア) 各種施設点検の実施

私たちは、これまで日常巡視や、遊具を始め各種施設の目的、関係法令に応じた定期、法定点検を確実にを行い、安全確保に努めてきました。今後についてもこれを継続しつつ、施設の状態の経年変化に合わせ点検内容、項目を随時更新していきます。

◆施設点検実施計画

点検名称	点検箇所	回数	点検者	報告先	適用マニュアル等
日常巡視	園内全域	毎日1回	公園管理主任・作業スタッフ	園長	園内巡視マップ・重点点検チェックリスト
施設点検パトロール		年1回	園長・公園管理主任・本部職員	県土木事務所津久井治水センター協会本部	
重点点検	重点点検箇所	随時	園長・公園管理主任・作業ス	県土木事務所津久井治水センター協会本部	園内巡視マップ・重点点検チェックリスト
遊具安全点検	遊具	週1回	作業スタッフ	協会本部	
遊具定期点検		年1回	専門業者	県土木事務所津久井治水センター	遊具点検チェックリスト・遊具の安全に関する基準(案)
各施設・法定点検	各施設	核施設毎	直営または専門業者		各施設の点検マニュアル等

(イ) 各種マニュアルの活用と整備

各施設、工作物のマニュアル、重点点検箇所マップなど個々のマニュアル、指針、留意事項などについては、統括した安全管理体制を構築するため、県立都市公園維持管理マニュアルを管理運営全般の総括的マニュアルとして体系的に整理を行います。不足部分については新たに追加整備します。

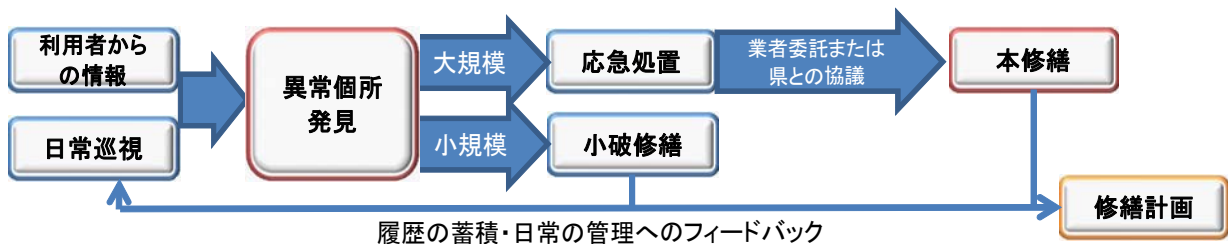
また、状況によっては緊急性や柔軟性を要する様々なケースが考えられますので、マニュアルに頼るだけでなく、これまでの経験も生かした臨機応変な対応を実践します。

(ウ) 点検と連動した速やかな施設修繕の実施

巡視や点検、または外部からの情報等により異常箇所を発見した場合には、小破修繕等規模に応じて迅速な復旧を行うとともに、大規模な事案は立入防止措置や応急処置による仮復旧を行い、安全を確保します。

修繕結果については、履歴として蓄積し、以後の維持管理へ反映させることで危険の早期発見と計画的、効率的な修繕を行います。

点検と連動した速やかな施設修繕の実施



(エ) 施設賠償責任保険への加入

園内での万が一の事故に備え、当協会が管理するすべての都市公園において、施設賠償責任保険に加入します。

イ 主な施設の安全管理方策

施設名	安全管理の考え方
樹林地・樹木	<ul style="list-style-type: none"> <li>○樹林の手入れが行き届いていない区域では、枯損木や枯枝の発生の可能性が高く重点的なパトロールエリアとする。</li> <li>○広場内及び園路沿いの樹木で枝折れや倒木の危険性がある樹木をチェックし、事故の未然防止を図る。</li> <li>○危険な生物（スズメバチ等）の目撃情報の収集と早期発見に努めるとともに、被害予防、<b>危険な生物と対処を学ぶ研修会を実施</b>する。</li> </ul>
遊具	<ul style="list-style-type: none"> <li>○スタッフが週1回の安全点検を実施、目視・触診・打診等で確認する。</li> <li>○専門業者による定期点検を年1回実施、点検後は点検済のシールを貼付して安全性を明示する。</li> <li>○異常があった場合には利用を中止し、専門業者に精密点検や修理を依頼。</li> <li>○年1回、全公園のスタッフを対象とした<b>遊具点検に関わる研修会</b>を開催。</li> <li>○利用する側でも安全な遊び方が認識できるよう、絵や図を取り入れた解説板を設置。</li> </ul>
きらめきの流れ	<ul style="list-style-type: none"> <li>○安全快適に水遊びができるよう、鋭利な物が水底にないか、滑る箇所がないか等点検を行うとともに、定期的な清掃を行う。</li> <li>○池の縁の岩に子どもが上ったの事故が多いため、利用者への遊び方の注意、啓発を行う。</li> </ul>
グリーンハウス	<ul style="list-style-type: none"> <li>○温室内通路の点検、雨天時の<del>フ</del>アールスリップ防止の清掃、降雪時のスリップ防止マットの設置</li> </ul>
園路・広場	<ul style="list-style-type: none"> <li>○園路広場の不陸、陥没、段差の有無、木柵、デッキの腐食等を点検する。</li> <li>○丸太階段の横木や杭木の腐朽、ボルトの緩みなどを重点的に点検する。</li> <li>○スリップ防止のため、大雨後・大雪後の清掃、除雪を速やかに実施する。</li> </ul>

ウ 施設運営面での安全管理方策

施設の適切な安全管理に加え、運営面における安全管理方策の徹底により人的ハザードの排除に努めます。

(ア) 作業スタッフの安全確保

- 労働安全衛生規則等の関係法令を遵守
- 労働安全衛生や作業用機械の操作、薬剤の散布などに関する**職員研修の実施**やOJTによる、安全意識の向上
- 高度な技術、資格等を要する作業については、専門業者に委託
- 委託業者への安全指導、監督の徹底



専門業者による遊具点検

(イ) 利用者に対する安全確保

- 遊具を始めとした施設の正しい利用を情報提供
- 維持管理作業中の注意看板、立入防止柵などの設置
- 多客時の草刈り機等の機械を使った維持管理作業の抑制

(ウ) ボランティア活動における安全確保

- ボランティア活動中の行動内容を把握、連絡体制を明確化
- ボランティアを対象とした**安全確保のための研修実施**
- ボランティア保険加入の推進

(2) 防犯対策の実施体制について

ア 昼間の体制

(ア) 利用者との連絡体制

園内の掲示板など主要な場所に管理事務所の**連絡先を明示**し、不審者や事件などの情報の共有を行い、万が一事件等が発生した場合に備えた連絡体制を整えます。

(イ) 維持管理上の対策

○園路沿いや広場の周囲に、**死角となる場所や暗い場所を極力つくらない**よう、樹木の除伐や枝払い等を行い、景観的な面からの防犯対策を図ります。

○**広場、建物の周囲等を常に清潔**にし、地域とも連携の上、青少年の「たまり場」をつくらないよう配慮します。

(ウ) 地域との連携体制

地域の防犯に関わる会議への出席や、**警察署や消防署等の連絡を密**にして、地域の目が行き届くような体制づくりを行います。

(エ) 年末年始の防犯体制

年末年始については、委託する警備業者の巡回員2名により毎日園内を昼夜定期的に巡回し防犯に努めます。

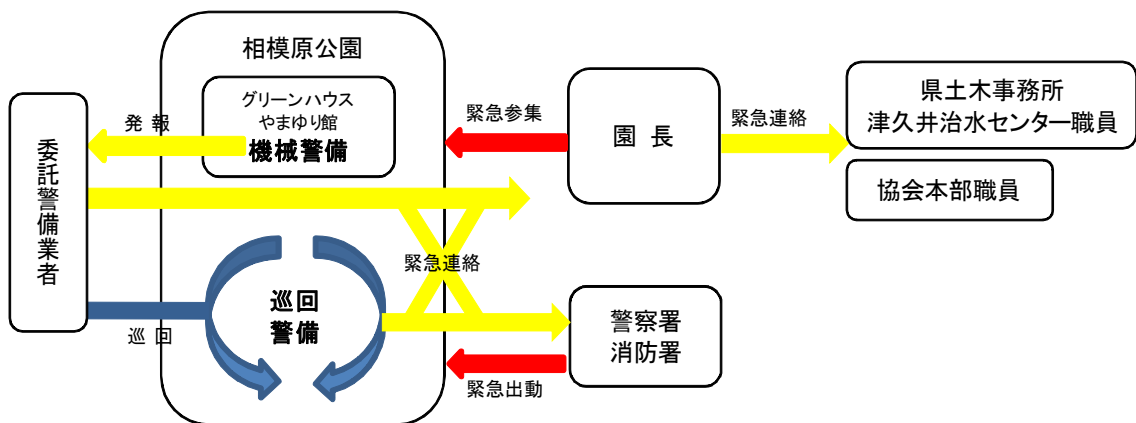
イ 夜間の体制

園内及び建物の防犯対策として、勤務時間外の夜間警備を通年、警備業者に委託します。警備体制は公園管理事務所を警備員の詰め所とし、グリーンハウスは機械警備による警備体制とします。

○ **園内巡回警備**は、巡回ルートに基づき、警備員2名による園内巡回を定期または不定期に実施します。グリーンハウスについては、巡回中に異常の有無の確認を行います。非常時には状況により園長へ緊急連絡を行うとともに、警察や消防への緊急車両を要請します。

○ 巡回警備、機械警備の委託業者への指導、業務チェック体制を徹底するとともに、緊急時の連絡体制の徹底を図ります

◆夜間警備体制



計画書 9 「利用者への対応」

私たちは、公園ごとに特色ある都市公園を管理してきた経験と実績を踏まえ、来園者のみならず、これから訪れる利用者にも満足していただくため、公園に対する疑問や質問に応え、快適で楽しい利用を提案・サポートできる「パークコンシェルジュ」を目指します。

**(1) 接客対応及び研修等について**

**ア 公園での出会いは、あたたかい真心こもった挨拶から**

「いらっしゃいませ」という挨拶は、一方通行になりがちな挨拶です。私たちは、来園者とコミュニケーションをとることが重要と考えていますので、会話のキャッチボールがしやすい「おはようございます」「こんにちは」など、温かい心からの挨拶をもって、来園者をお迎えします。

**イ 利用者の目線で応えます**

1人1人の利用者に対し関心を持ち、相手が何を求めているか、その人の目線に立ち接客を行います。利用者に関心を持つことで耳をかたむけ、利用ニーズを先読みし、お応えできると考えます。

**ウ 公園管理事務所は‘公園インフォメーションセンター’**

公園管理事務所は、公園のインフォメーションセンターとして位置づけ、来園者がいつでも立寄り、気軽に公園の情報を収集できる明るく快適な空間づくりを行います。

本公園への来園の有無にかかわらず「公園」に関心のある全ての利用者に対し公園の素晴らしさと情報を提供することが私たちの大切な使命と考えています。対面だけでなく、電話やメールでの対応にも爽やかさと真心をこめて接客します。

**エ ‘改善’ に向け走り続けます**

私たちは、これまで「親切で丁寧な接客」を目標に、

**①朝礼での挨拶唱和**

**②内部研修等による公園及びその周辺情報の取得**

**③特別指導員による接客（CS）研修と接客対応評価指導**

に取組み、職員の意識向上を図ってきました。特に特別指導員の接客対応評価指導では抜打ちチェックによる評価を受け、不適切な部分については真摯に受け止め改善するなど、職員の意識改革が進み効果が顕著に表れています。

これからも、接客向上プログラムを継続して実施し、常に‘改善’の姿勢を保ちます。

**※パークコンシェルジュ**

コンシェルジュ【concierje】とはフランス語で「重要な建物の門番」という意味。現在では主にホテルで宿泊客の求めに応じ、街の地理案内や交通機関・食事の予約などの手配をする係のことをいう。

私たちはこの役割を公園の案内係として捉えました。法的・道徳的に問題がない範囲で要望などの相談に乗ることができ、快適で楽しい利用を提案する利用者のパートナーをパークコンシェルジュとして位置付けています。

**(2) 苦情処理の対応及びその研修等について**

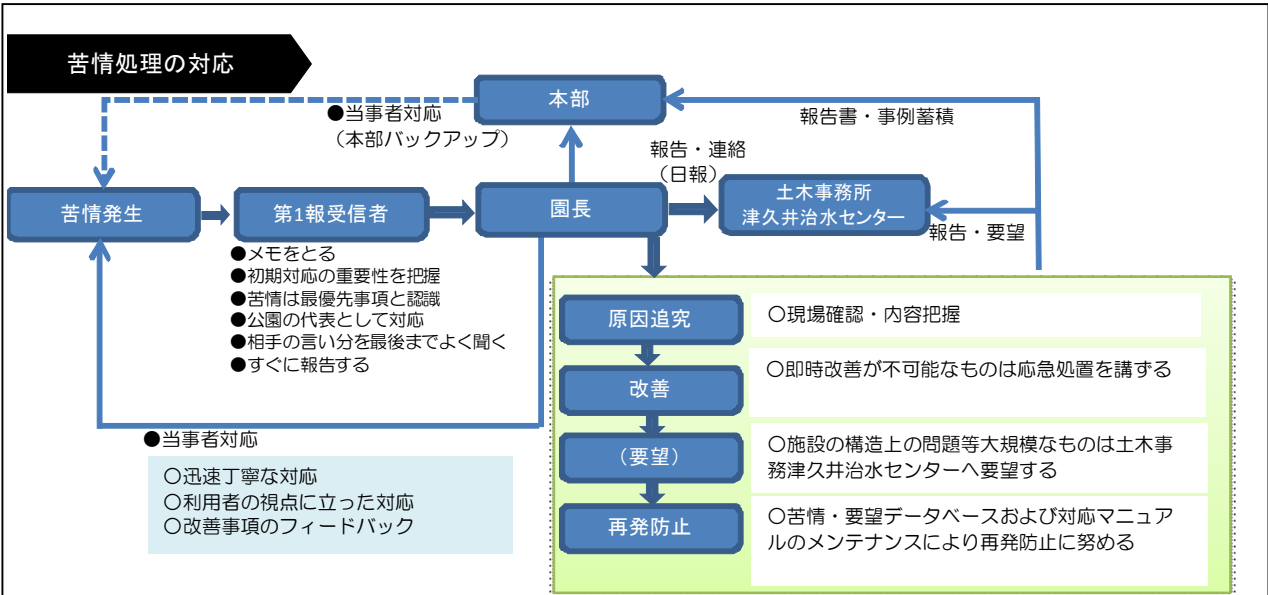
**ア 苦情は貴重な情報源**

不満を持った時に苦情を申し立てるのはごく一部のみに過ぎません。多くの方は黙って次回から本公園へ来なくなってしまうかもしれません。または、管理者に対して大きな不安と不満を抱えるでしょう。このようなことを回避するため、苦情は貴重な情報源であるとともに利用者の期待の現れであるという姿勢で、迅速かつ丁寧で適切な対応を実施します。

**イ 柔らかい心で根気強く**

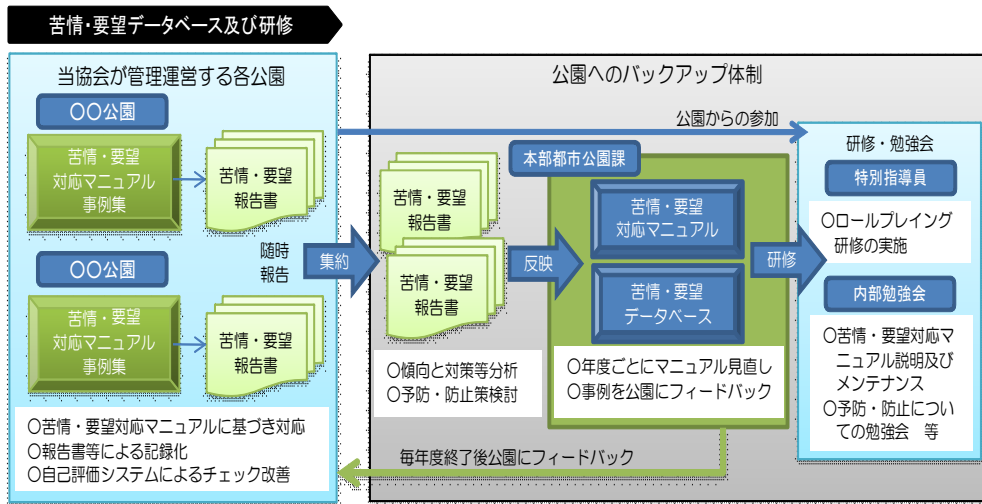
公園は不特定多数の方が利用するところであり、利用者の価値観も千差万別です。管理事務所には時には理不尽で不適切な苦情や要望が寄せられます。私たちは、そのような利用者に対しても、柔らかい心をもって根気強く話合うことで、意見の根幹を探り道理を欠くことのない解決に努めます。





ウ 情報源として活用するために

苦情・要望はしっかりと記録し、所管土木事務所へ報告します。また、報告書を本部で集約し、苦情・要望データベースとして、当協会が管理する各公園の事例を共有するシステムを構築します。このシステムは、情報の集約、マニュアルとデータベースへの反映を繰り返し、公園にフィードバックすることで苦情・要望対応マニュアルと事例集のメンテナンスを行います。



蓄積された情報をもとに、苦情対応のロールプレイング研修を実施し、常に柔らかい心で根気強い対応ができるよう訓練します。また、苦情・要望対応マニュアルの説明及びメンテナンスの重要性など他の公園の職員と合同勉強会を開催し、苦情予防・防止に努めます。

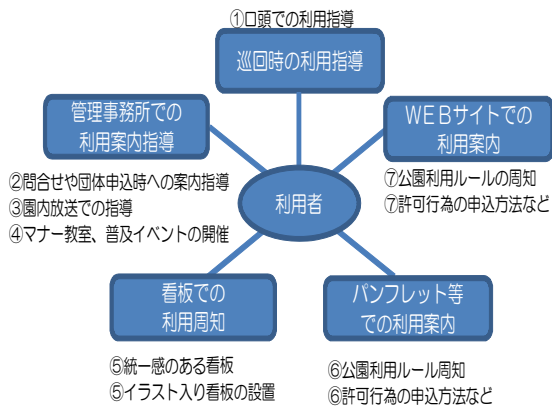
(2) 利用者ニーズの捉え方及び反映について

ア 思いやりの心をもって、みんなで創る快適な公園

公園管理事務所に人員を配置することの大きな役割の一つが利用指導・案内と考えています。公共の空間である公園で、誰もが快適に楽しく過ごすためには、公平で公正な利用と他人を思いやる気持ちがとても大切です。

私たちは公園利用のルールを解りやすく伝え、1人1人の公園利用者が他人を思いやりみんなで快適な公園を創る重要性に対し、理解と協力・参加・賛同を求めます。

当協会が実施する利用指導の手段



利用指導と手法の例			
火気の使用、施設の破損・汚損	①②⑤⑥⑦	危険なスポーツ (カブ・ド等)	①②⑤⑥⑦
オートバイ乗入等	①②③⑤⑥⑦	犬の散歩 (糞・リード)	①②③④⑤⑥⑦
動植物の採取、立入禁止区域	①②⑤⑥⑦	ゴミの持ち帰り	①②④⑤⑥⑦
無許可の占使用	①②⑤⑥⑦	遊具等施設の利用の仕方	①②④⑤⑥⑦
マナー違反者には遵守事項を十分説明し、自主的な解決を促す。			

※数字は左図参照

相模原公園での利用指導ポイント	
①	犬の散歩者の利用マナー、利用者間トラブルへの注意
②	混雑期の公共交通機関利用のお願い

イ 親切で丁寧な有料施設等の受付案内

公園の施設を利用するときには申し込みが必要です。園内にどのような施設があり、どのような方法で申し込むかなどパンフレットやWEBサイトでお知らせし、多くの皆様に情報を提供します。また、窓口では常に親切で丁寧な受付案内を実施します。

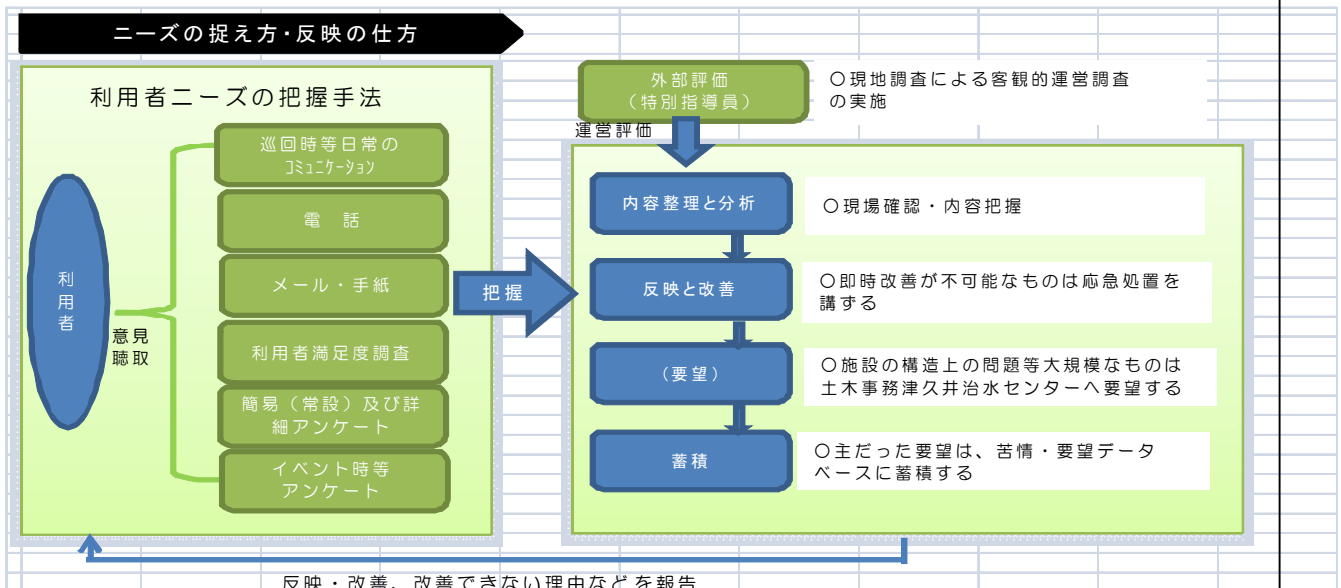
ウ 公平で公正な利用を保つために

公平で公正な利用を保つには、利用指導をする職員同士が同じ目線で情報を共有し、利用者に対応しなければなりません。内部研修において都市公園条例第3条「行為の制限」及び第5条「行為の禁止」など公園を利用するに当たって必要な関係法令やルールを理解し習得するほか、ミーティングや他の公園との合同勉強会を通し、公平で公正な利用について事例と情報を共有します。

(4) 利用者のニーズの捉え方及び反映について

ア 利用者の満足度を高めるために

ニーズを把握・分析し、結果を管理運営に反映していくことは、利用者（顧客）満足度を高めるために重要です。日々のコミュニケーションや電話、手紙（メール）、アンケート等でいただいた利用者からの貴重なご意見は、反映と改善に努め、その結果を利用者へフィードバックします。



イ 外部評価によるニーズの把握

特別指導員による現地調査により、客観的に運営を評価してもらい、指摘事項や意見など評価結果は業務改善項目として整理しデータ化するとともに順次対応します。

(5) 災害時の活動及び利用についての説明及び広報について

ア 災害時が発生したら

管理事務所の開所時間に災害が発生したときには、来園者の安全確保と混乱回避を第一とし、放送や巡回（口頭）により正確な情報を提供するとともに、避難誘導を行います。



※災害発生時の連絡及び対応体制は「緊急時の体制（2）」に基づき実施します。

イ 利用についての周知

発災により園内施設の利用に制限（例えば、崩壊崩落等や救護施設の設置など）が発生することが予想されます。私たちは放送や巡回で周知するほか、園内図に制限箇所を明確に表し掲示するなど、伝え漏れが発生しないように努めます。

ウ 災害への備えとしての広報

本公園は広域避難場所となっています。災害が発生した時に、本公園に避難してきた被災者の混乱を最小限にするため、日頃から公園利用者や地域の方々に避難場所に対する認識を与え安心感を提供することが必要と考えます。

私たちは県土木事務所や相模原市・地域自治会などの自主防災組織と、災害直後・復旧時の注意事項について協議調整し、ホームページや園内掲示版などの広報媒体を利用し周知することに努めます。

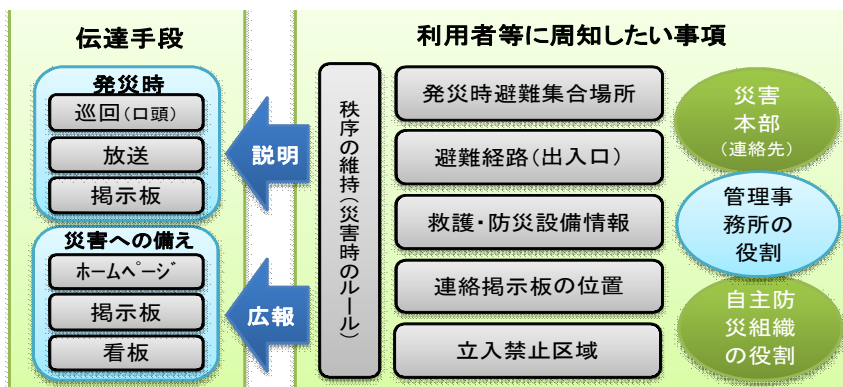
エ 安心への配慮

人は手を繋ぐことでストレスや不安が軽減されるといいます。私たちは、動揺が特に激しい利用者に対しては、なるべく「手を取り目を見て」話しかけることにより安心感を与えます。

発災時は特に「ゆっくり・はっきり」とした落ち着いた口調で対応できるように職員に周知・訓練します。

オ 苦情要望には優先順位をつけます

発災時は混乱が予想されるため、きめ細かに苦情要望に応えることができません。発災初期においては安全及び人命にかかわることを最優先とし対応します。そのような私たちの活動（行動）について、優先事項の明文化等により被災者（利用者）に理解と協力を求めます。



計画書 10 「利用促進方策」

本公園には魅力的な見所が数多くあります。これらの魅力をより多くの人に知ってもらい、利用いただくためには、「公園の魅力や資源の発掘、利活用プログラムへの展開、情報発信(案内)、地域や県民との協働による実施(運営)、次回へのフィードバック」という、利用促進に関する取組みをトータルにプロモートすることが重要になると考えます。

私たちはこれまでの利用促進の取組み成果を踏まえ、更に低利用施設や季節によって利用変動の大きいエリアを有効に活用し、県民が快適に過ごせる憩いの場として整備を行い、公園利用者を楽しんでもらえる利用促進方策を提案します。

特に、隣接する市立相模原麻溝公園とは利用者からは一体の公園として考えられているため、両公園の機能を補完しながら、利用サービスを提供することを目指します

(1) 利用促進のためのイベントの開催について

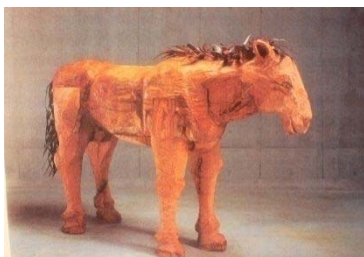
ア利用促進のための継続イベント・プログラム

テーマ				季節	イベント利用プログラム	連携協働団体	H 2 1 から 2 5 の取組み
間 美 の 提 供	公 園 づ く 景 観 と 空	健 康 で 文 化 的 な	地 域 ・ 県 民 と の				
			○	春	子どもの日フェア	周辺施設	施設連携の内容を充実
○			○		花いっぱい運動	地域や県民参加	花修景作りに参加協力
○	○				グリーンハウス春の企画展	サカタのタネ・協力団体	「植物のある健康な暮らし」のテーマに沿って企画
			○		春の洋ラン展の企画展示	協力団体	展示内容の充実と魅力アップ
	○	○			海と山と丘の公園交流事業	相模大風の会他	相模原の文化を発信し、本公園の紹介を行う
			○	夏	紫陽花展	相模原あじさい保存会	展示内容の充実と魅力アップ
			○		ショウブまつり	地域団体・機関	ショウブ品種の充実
			○		花いっぱい運動	地域や県民参加	花修景作りに参加協力
○	○				グリーンハウス夏の企画展	サカタのタネ・協力団体	「植物のある健康な暮らし」のテーマに沿って企画
			○		食虫植物展	休力団体	夏休みの子供向け企画として実施
			○	秋	オータムフェア	地域団体・機関	施設連携の内容を充実
			○		姫柿展	姫柿を育てる会	展示品種の解説版の充実
○	○				グリーンハウス秋の企画展	サカタのタネ・協力団体	「植物のある健康な暮らし」のテーマに沿って企画
			○		花いっぱい運動	地域や県民参加	花修景作りに参加協力
			○		秋の洋ラン展の企画展示	協力団体	展示内容の充実と魅力アップ
○				冬	噴水広場並木・噴水ライトアップイベント	地域団体	ライトアップ演出を工夫し魅力アップ
○	○				グリーンハウス冬の企画展	サカタのタネ・協力団体	「植物のある健康な暮らし」のテーマに沿って企画
			○		花いっぱい運動	地域や県民参加	花修景作りに参加協力
			○	定期	GHギャラリー展示	県民発表の場の提供	利用者・団体の開拓



イ 新規の利用促進方策について

テーマ	場 所	内 容	時期
花の修景による魅力づくり	水無月園	○水無月園のショウブの開花期以外の魅力アップと利用を図るために、園内の未利用地をスイセン、ヒガンバナなどの「里の花」により修景する	 <p>平成21年度からエリア毎に段階的に整備します</p>
	紅葉の丘	○雑木林の手入れと林床を整備し野草の生育環境づくりを行う。また、園路沿いの空間を花により修景し、魅力アップを図る	
	クスノキゲート	○クスノキゲートの入口にインフォメーションセンターを設置し案内サービスを充実し、中央に大型花壇を整備して来園者に中央ゲートであることをアピールするとともに、花による彩りを提供します	
	ハナミズキゲート	○ハナミズキゲートの入場口に園内間伐材で制作した立体花壇2基を設置し、来園者をお迎えます	
	噴水広場 虹の花壇	○噴水広場と虹の花壇の花による修景を行い、都市緑化フェアの再現を試みる	
花と緑のある健康で文化的な暮らし	グリーンハウス	○サカタのタネのノウハウを活用し、グリーンハウス内を暮らしに密着した花で飾り、文化的なイベントの開催とともに花と緑のある文化的な暮らしを提案します。 ○施設の周囲の池には、サカタのタネで開発したCO2吸収能力の高いサンパチェンスを筏状で飾り、環境に優しい取組みとして紹介します	利用ニーズを踏まえ毎年企画を検討・実施します
	文化や芸術性の向上	芝生広場と紅葉の丘の園路周辺	○文化・芸術性の要素を取入れた公園の景観と魅力づくりを図るため、隣接する女子美術大学との協働により、彫刻や立体アート作品の創作活動の場を提供し、展示します
低利用施設の活性化	見本庭園	○県民や造園組合、農業高校などの協働により、修景性の高い空間にリニューアルし、鑑賞と休息場所とします	平成21年度からエリア毎に段階的に整備します
	緑の街	○「暮らしと健康の緑」をテーマとして、ガーデニング講座をはじめとする都市緑化の普及啓発を図る講習会やイベント「食と緑のサンプルガーデン」、市民団体の活動の場として利用します	平成21年度から段階的に整備を実施します
閑散期・夏期の新たな公園利用	芝生広場	○広大な芝生広場を舞台とした夏の風物詩イベントとして、音楽愛好家の参加による夕涼みコンサートを開催します	出演団体の調整を行い、平成22年度から実施します
	紅葉の丘	○カブトムシの幼虫を育成し、夏休みの子供達を対象にして昆虫採集体験の場を提供します	継続して今後も実施します
	噴水広場	○メタセコイヤと噴水施設のライトアップを行います	継続して今後も実施します
自然とのふれあい創出	紅葉の丘 こもれびの径	○NPOと協力して、親子を対象とした身近な自然を体験できるツリークライミングや観察会、雑木林の手入れと併せて落ち葉を活用したプールを設けるなど、こどもたちの普段体験できない自然とのふれあいの機会の場を提供します	継続して今後も実施します



女子美術大学生の作品



光と水の共演ライトアップ



子供たちとツリークライミング

(2) 利用促進のための広報について

これまで、ホームページの開設をはじめ、市の広報や各種メディアを活用して、利用促進の広報に積極的に取り組み、広報関係者とのパイプを築いてきました。その結果、公園のイベントやトピックスが新聞等でも紹介され、多くの方々が来園され、広報の成果が表れています。今後もこれらのパイプと広報媒体の特徴を目的に応じて使い分け、利用促進のための広報に取組みます。

本公園における利用促進の広報の媒体と取り組みを以下に示します。

ア 本公園における利用促進の広報媒体 取り組み実績と今後の展開

ルート	媒体	特徴
当グループ	ホームページ	相模原公園WEBサイトおよび公園協会「花と緑の情報サイト」で公園情報（場所・特徴・利用案内）や季節の見頃・見所情報をタイムリーに広範囲に発信する。また、桜情報など当協会が管理する公園で季節情報を配信するページを設け、参加公園同士が相互リンクを貼り新たな利用層の獲得を図る。
	園内掲示板	公園利用者に直接的に利用促進や公園の特徴や管理運営に関する情報を伝える。
	パンフレット	公園情報の特徴や利用案内、季節の見頃・見所情報をコンパクトにまとめ公園で配布するとともに、各公園・県生涯学習総合センター等で配布する。
公共	相模原市広報	地域性を活かし、公園周辺の住民にイベントや見頃情報を発信する。
連携	観光協会等	地域の観光振興にも繋がるものとして、観光ルートでの情報や関連企画の情報を発信する。また、神奈川県観光協会のウェブサイト「かながわNOW」に情報提供し新たな利用層の獲得を図る。
	外部ホームページ	環境イベントデータベース「環境らしんばん」や神奈川県生涯学習データベースシステム「PLANETかながわ」を活用し、公園のタイムリーで楽しい情報をWEBを通じて広範囲に配信する。
	交通機関（鉄道、バス）	小田急線の駅や神奈川中央交通バスの協力によりイベントポスターや公園のポスターを掲示し、乗客に公園の情報を提供する。交通機関が発行する情報誌などに情報を提供し、公園の紹介や沿線ハイキングルートなどに組み入れてもらい、広域的な利用促進を図る。
メディア	新聞	即時的な効果が大きいツールとして、イベントや見頃・見所情報をタイムリーかつ、広範囲に発信するしてもらうため投げ込みをする。
	ミニコミ誌	タウンニュースや地域フリーペーパーにイベントや見頃・見所情報などの情報を提供し、地域の方々に情報の発信する。

イ 新たな広報活動の取り組み

(ア) 小田急電鉄との連携による広報

小田急電鉄株式会社の協力を得て、イベント開催のお知らせを最寄り駅への掲示や、小田急電鉄の沿線のウォークラリー等の企画にも本公園を組み入れてもらうなど沿線からの利用促進に取り組めます。

(イ) 本公園の協力団体を通じた広報

公園の管理運営に協力頂いている地域の自治会、団体、学校等のルートを通して、イベント情報や利用体験プログラム情報を提供し、参加利用の促進を図ります。

ウ 公園協会広報の活用

(ア) 季刊情報紙「かながわパークナビ」

県立公園の魅力や情報をお知らせするため春と秋の行楽シーズンに合わせて発行している季刊情報誌「かながわパークナビ」の配布先（現在、63施設）を拡大し、公園への誘客を図ります。

(イ) 県立公園フォトコンテスト及びフォトコンテスト写真展の開催

各公園の紹介と公園へのきっかけづくりを兼ね、県立公園を舞台としたフォトコンテストを実施し、優秀作品点の写真展を開催します。

エ サカタのタネ友の会「園芸通信」の活用

毎月150万部を会員に発行している「園芸通信」に相模原公園の紹介ページを設けイベント等の情報を発信し、新たな利用層の開拓を行います。

オ サンパチェンス写真コンテストの開催

サカタオリジナル品種のサンパチェンスの写真コンテストを開催し、相模原公園の紹介と公園を身近な場として利用できる、新たな利用者層の掘り起こしを行います。

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組みについて

公園の管理運営における地域との連携は、県民やボランティア団体と私たち指定管理者とが、互いに目的を共有し、相互理解と信頼のもとで、初めてお互いの持つノウハウや得意分野を活かした連携が可能となるものであり、継続できるものであると考えます。そのためには理解し合う時間を持つことが必要であります。

私たちは、このような考えに立ち、時間をかけ、協力者との信頼関係を築いてきました。今後とも、私たちの目標とする「花とみどりと文化が薫る新たなパークライフの創出」を目指して、より多くの方に公園の魅力を楽しんで頂き、地域に愛され、地域振興に貢献する公園とするために、一層、地域の方々や協力団体との信頼関係を深め、「地域や県民と共に育む公園」「地域に貢献できる公園」づくりに取り組みます。

本公園における県民参加、ボランティア団体等と協働し培ってきた取組実績と今後の予定を示します。

連携団体	取組みの内訳
市立相模原市麻溝公園等周辺公共施設団体との連携	○ 市立麻溝公園他、周辺の公共施設管理者と毎月 1 回連絡会議を開催し、行事等の情報交換及びイベント協力、情報誌や案内図の作成等を共同して実施します。
教育機関との連携 (保育園、小中高校、大学、関係機関)	○ 展示物や配布物のデザイン、ディスプレイなど公園を舞台とした美術教育活動や研究の場として活用します。(女子美術大学、高校等)
	○ 広大な芝生広場や園路沿いなどを舞台とした彫刻(立体アート)を展示し、県民に提供します。 (女子美術大学と連携)
	○ 公園イベント(体験プログラム等)への参加や活動成果の発表の場の提供します。(教育機関共通)
地元花卉生産農家や植物愛好家団体との連携	○ 花壇で使用する草花類の計画的な栽培を委嘱します。(花卉生産農家)
	○ 緑の出前講座、緑の交換市を開催します。 (植物愛好家団体等)
	○ ラーニングガーデンを設置し、公園への愛着心の誘発と都市緑化に対する意識向上を図ります。→専門の講師を招聘し、草花の栽培講習と作業をセットに行います。
特定非営利活動法人「ドッグランネットワーク Pals」との連携	○ 県が平成 18 年に整備したドッグランの運営に係る協力団体と連携して、①「人と犬とが共存できる公園づくり」に向けた連携・協力体制の構築、②協働したマナー向上のための講習会の開催、③一般の公園利用者と愛犬家の利用者との公園利用に係る調整及びルール作りに取り組みます。
地域関係団体及び行政機関との連携	○ 災害情報及び災害時の対応などの連絡体制を県土木事務所と事前に構築し、大雨や台風による増水時には公園利用者の安全確保と二次災害の防止に即対応します。また、公園関係事業者との災害協定を結び、被害が生じた場合は施設の即時復旧に努めます。
首都圏公園緑地 9 団体連絡協議会との連携	○ 各公園の広域的利用を促進するため、首都圏の公園を管理する当協議会がお互いに連携を図り、情報誌「公園への小さな旅」の発行や「首都圏都市公園スタンプラリー」を製作し協働して公園の利用促進を図ります。
海と山と丘の公園交流事業協議会の設置	○ 他公園との交流事業を実施し、地域文化や自然の融合を目指し、また特性を生かした出張イベントを行いながら、本公園の紹介を広域的に行います。

イベントの名称	協働先	協働の内容
ツリークライミング	NPO法人ツリークライミング@ジャパン クラブLeaf	専用の補助具を使う木登り体験。障害の有無を問わず 子供から大人までできるレクリエーションスポーツの 開催
「活け花」展示	相模原華道協会	グリーンハウスの活け花展示活け込み、イベント時華 道展
グリーンギャラリー 展示	シャドウボックス「檀の会」	グリーンギャラリー展示・立体絵の展示と体験教室
	彩りの丘 押し花工房「ロベリア」	グリーンギャラリー展示・押し花の展示と体験教室
	フォトサークル「どんぐり」	グリーンギャラリー展示・相模原公園の花を主体とし た写真展
コンサート	地元著名演奏家 (アコースティックギター、 サクソフォン、オカリナ、尺 八、声楽、マジック等)	グリーンハウス内での公演の場を提供し、イベントや コンサート開催に参加協力
盆栽展	日本盆栽協会相模原支部	盆栽展示 開催協力
紫陽花展	相模原紫陽花協会	紫陽花展出展協力
姫柿展	姫柿を育てる会	グリーンハウス内での中国産の姫柿展示協力
大風展	相模の大風保存会	伝統ある相模の大風をグリーンハウス内で展示協力
草花植え付け	花いっぱい運動	来園者の協力を得て花壇やプランターに花苗を植え付 ける
	地域作業所「虹の家」	園内花壇の植え替え
	ひよこ保育園、第二、第三ひ よこ保育園	
自然観察会	相模原緑の風 自然観察指導員相模原連絡会	相模原市自然観察会メンバーにより公園内にある樹木 や野鳥等の見方などを来園者に指導
部活動発表	弥栄高等学校 吹奏楽部、美術部、合唱部	各種イベント時に高校生による部活動の成果を参加発 表
イベント協力	女子美術大学	イベント時の学生協力 公園ポスターデザイン、チアダンス、吹奏楽、マンド リン演奏等
	相模原市少年鼓笛バンド連盟	イベント時参加協力
山野草展	相模原山草会	定期的な山野草展協力
ドッグランの管理運	NPO法人ドッグランネットワークpals	ドッグランの管理運営
ハーブ花壇の管理	ハーブの会	ハーブ花壇の管理やイベントへの参加協力
エコイベント	相模原市子供エコクラブ	交流しながら自然について学ぶ場の提供
木葉工芸展示	木葉工芸	木の葉を使った絵の展示と体験教室