

# 平成27年度 事業計画書



一般社団法人 相模湖観光協会  
特定非営利活動法人神奈川県ボート協会グループ

# 目 次

## I サービスの向上

- 1 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等 . . . . . 1
  - (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
  - (2) 相模湖公園と相模湖漕艇場の一体的な管理運営にあたっての基本的な考え方
  - (3) 利用者や地域住民、環境等に配慮した管理運営方針
  - (4) 相模湖公園の特性を踏まえた管理運営方針
  - (5) 業務の一部を委託する場合の考え方、業務内容等
  
- 2 施設の維持管理 . . . . . 6
  - (1) 一体的な管理運営による効率的な維持管理（経費節減効果を含む）
  - (2) 提案内容の実現の見込み
  - (3) 植物管理、清掃、保守点検、受付等の維持管理業務についての実施方針【相模湖公園】
  - (4) 相模湖公園の特性と課題をふまえた維持管理の考え方【相模湖公園】
  
- 3 利用促進のための取組、利用者への対応、利用料金 . . . . . 9
  - (1) より多くの利用を図るために行う広報・PR活動の内容等
  - (2) 提案内容の実現の見込み
  - (3) より多くの利用を図るために実施する事業の実施方針、内容等の考え方
  - (4) 自主事業の運営
  - (5) 接客、苦情処理、利用指導等の考え方
  - (6) 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
  - (7) 提案内容の実現の見込み
  
- 4 事故防止等安全管理 . . . . . 15
  - (1) 通常の指定管理業務を行う中での事故防止等の取組内容
  - (2) 事故、異常気象等の緊急事態が発生した場合の対応方針
  - (3) 急病人等が生じた場合の対応
  - (4) 提案内容の実現の見込み
  - (5) 当該公園の「震災時対応の考え方」に示す初動体制等への対応
  - (6) 大規模災害発生時の施設の特性、立地状況等に応じた災害対応の考え方（両施設の連携、地域との連携、防災訓練、災害対応物品の備蓄、災害発生時の協力等）
  - (7) 提案内容の実現の見込み
  
- 5 地域と連携した魅力ある施設づくり . . . . . 18
  - (1) 地域人材の活用、地域・関係機関との協力体制の構築
  - (2) ボランティア団体等との連携、協働及び育成
  - (3) 周辺施設との交流・連携
  - (4) 一体的な管理における地域企業等への一括的な業務委託による迅速、かつ、きめ細かいサービスの提供に向けた取組内容
  - (5) 企業のCSR活動（社会的責任、社会貢献）や学校等との連携について
  - (6) 提案内容の実現の見込み
  - (7) 他の公園との連携【相模湖公園】

<b>II 管理経費の節減等</b>	
平成 27～31 年度の収支計画書	・・・・・・・・・・ 21
<b>III 団体の業務遂行能力</b>	
<b>1 人的な能力、執行体制</b>	・・・・・・・・・・ 22
(1) 指定期間を通じて両施設を効果的・効率的に指定管理業務を行うための人員配置等の状況	
(2) 業務の一部を委託する場合の管理・指導体制の状況	
(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人材育成や職員採用の状況	
<b>2 コンプライアンス、社会貢献</b>	・・・・・・・・・・ 26
(1) 指定管理業務を実施するために必要な団体等の諸規程の整備、法令遵守の徹底に向けた取組の状況	
(2) 個人情報の保護についての考え方・方針及び個人情報の取扱いの状況	
(3) 指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況	
(4) 障害者雇用促進の考え方	
<b>3 これまでの実績</b>	・・・・・・・・・・ 28
(1) 相模湖公園及び相模湖漕艇場と類似の業務を行う施設等での管理実績の状況	

## I サービスの向上

### 1 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等（提案書1）

#### (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

相模湖公園は、昭和22年の相模ダム完成を受け、昭和24年に都市計画決定して、地域住民とダム地域の振興を目的として整備され、昭和26年に供用開始した本公園の歴史的役割を踏まえ、地域と共存し、相模湖地域の拠点施設として観光客を迎える魅力ある公園の管理運営を進めます。

管理運営の方針として「地域と共存し、多くの観光客が訪れる魅力ある公園」の実現に向けた管理運営の推進を行います。

本公園の管理運営に当たっては相模湖の湖畔にある美しい眺望と親水性を有する公園、カヌー・ボート競技のメッカとして、多くの県民に親しまれる公園とすることを基本とします。基本方針の具体化に向け、緑地、空間及び施設の適切な保全を目指すと共に、維持管理運営においては、相模湖公園の実情や特殊性を踏まえ、次のような対応を図ります。

- (ア) 公園施設や設備については、その機能や特性を十分に理解したうえで清潔かつ正常に機能し、利用者が安全で快適に利用できるよう適正な管理を行います。
- (イ) 緑陰効果をもつ高木や、休息、遊戯等多様な活動に利用できる芝生箇所の維持、四季折々の花の植栽など、安らぎのある空間づくりに努めます。
- (ウ) 利用者が自然に囲まれた園内で十二分に自然を満喫できるよう地元木材を利用したイスを設置し安らぎの場所づくりに努めます。
- (エ) 施設については清潔かつ正常に機能し、利用者が安全で快適に利用できるよう、その機能や特性を十分に理解したうえで適正な管理を行います。
- (オ) 利用者の声に耳を傾けるとともに、湖畔商店街、相模湖遊船組合、などの地域市民団体との意見交換を行い、新たな利用者の開拓に向け、既存の公園施設や周辺環境をより効果的に活用した運営を行うとともに、関連機関との連携した観光キャンペーンを強化することで、利用者の拡大を図ります。

#### (2) 相模湖公園と相模湖漕艇場の一体的な管理運営に当たっての基本的な考え方

県立都市公園、相模湖公園と相模湖漕艇場施設一体化の設置目的を踏まえ、さまざまな特色と、優美な自然と、湖に囲まれた公園と漕艇場管理を一体化でお客様の喜ばれる魅力ある公園にします。

ボート競技等を通して、県民のスポーツ振興を目的とした施設にマッチした当公園を一体化にて管理することで、より効果的に公園管理ができ今まで以上の快適で利用しやすい公園管理を図ります。

- (ア) 一体化にすることで漕艇関係行事、公園関係行事に対してお互い関わり合い一緒の中スムーズな運営が出来る。
- (イ) そしてお互いに公園内の内容を熟知している職員が協力し合うことで、より効果が得られ充実した対応ができます、その結果サービス向上及び経費等の節減になります。
- (ウ) また、特に非常時等の対応につきましては、所管は違いますが現場では一体的に協力し合い来客者に対してより一層の安全への対応が図れます。

- (エ) 維持管理事務についても、同一項目が一体化になることで事務の合理化が図れます。
- (オ) 事業を実施するに当たりPR活動等についてお互い今まで以上の幅広い宣伝が可能になり、今まで以上の活性化が図れます。
- (カ) 施設の維持について同種の内容の保守点検（電気設備、防火設備、水道設備等）一体化することで経費の節減が図れます。
- (キ) トイレ清掃一体化にすることで経費の節減が図れます。
- (ク) 一体化することで職員が来客者に対して、全体を通してわかりやすく対応でき利用でしやすくなる。
- (ケ) ボートを使用の際、湖上等で事故（転覆、船同士衝突等）あるとき、職員同士お互いに協力出来大事になるのを未然に防げる。
- (コ) 障害者のボート練習に際して職員が協力し合い多数で準備等対応できる。

### (3) 利用者や地域住民、環境等に配慮した管理運営方針

地元関係者が一丸となった管理運営による魅力と活力ある公園の実現を目指します。相模湖公園の管理運営をスムーズに行うには、ダムの為に犠牲になって移転した、関係者のことをよく理解しなければなりません。

湖畔の商店街のほとんどが相模ダム整備に伴う移転関係者が経営する商店です。

その為、色々な要望苦情等が多く、当初の指定管理者は管理運営に大変苦慮したと聞いております。指定管理者を飛び越し直接旧津久井土木事務所に申し入れ、その要望、苦情が通らないと県本庁にと、次々と大きくなり大変な思いをしたと伺っております。

このような行動を防ぎ公園と湖畔商業施設が、共存共栄の立場に立っていくには、この公園を相模湖観光協会が管理運営に当たることが最善ではないかと思っております。

相模湖公園と地元の商業施設は、一体的に整備されており、整備当初からダム観光の拠点として県内はもとより首都圏から多くの観光客を集め、神奈川県民の憩いの空間のみならず、地元関係者生活支援の場として、さらに地域経済の発展に大きく寄与してきました。

湖の環境確保と都市部の水ガメとしての相模湖の水質保全するため、関係機関（湖畔自治会、遊船組合、釣り船組合等）と連携して水辺の清掃や巡視を徹底し、湖面へのゴミの飛散防止、農薬や薬剤を使用しない方向での植物管理を行います。

#### ア、湖畔環境を活かした利用客誘客の為の維持管理

- a. 湖畔公園としての美しい景観づくりに配慮した植物の育成管理

#### イ、安全で快適な利用のための維持管理

- a. 施設工作物の適正な維持管理
  - a) 用紙類の使用量の抑制・文書作成する際は両面コピー、両面印刷、縮小コピーや集約印刷活用する。
  - b) 廃棄物の発生抑制・物品等の購入に於いて適正量の購入、コピー機、カートリッジ等は業者回収要請。
  - c) 省エネルギーに配慮した施設の利用・冷暖房は適正温度で行う
  - d) 水資源の効率的利用・節水

e) 施設利用者に対する環境配慮の要請・施設利用者へ省エネを呼びかける、イベントや会議等を開催する場合は、参加者に対して不要なアイドリングの停止を要請する。

#### ウ、 地域との連携による維持管理

a 湖畔沿いの一体的な美しさを維持するための維持管理

b 公の施設の利用については、地方自治法の規定にありますように「県民の福祉を増進する目的をもって」設置され、「正当な理由がない限り、施設の使用を拒んではならず」、「不当な差別的扱いをしてはならない」を原則として運営に当たります。

#### (4) 相模湖公園の特性を踏まえた管理運営方針

相模湖の湖岸にある美しい眺望と親水性を有する公園、ボート、カヌー競技のメッカや観光地として広く県民に親しまれる公園とすることを基本方針とします。

そして、緑地、空間及び施設の適切な保全を目指すと共に維持管理運営においては、相模湖公園の実情や特殊性を踏まえ以下のような対応を図ります。

施設や設備についてはその機能や特性十分理解して清潔かつ正常に機能し、利用者が安全で快適に利用できるよう適正な管理を行うこととします。

緑陰効果を持つ高木や、休息や展望、遊戯等の多様な活動の受け皿となる芝生の維持と共に、花の栽培など、安らぎのある空間作りに努めることとします。

ガラスのカスケードなどの設備については、その機能や特性を十分理解したうえで清潔かつ正常に機能し、利用者が安全で快適に利用できるよう適正な管理を行うこととします。

利用者や市民団体との情報交換を図りながら維持管理業務を行うこととします。地元関係者が一丸となった管理運営による魅力と活力ある公園の実現を目指します。

昭和63年から平成6年にかけて実施された相模湖公園のリニューアル事業に於いて、本公園は見違えるほどの変化を遂げ、訪れた人々には高く評価される近代的で魅力ある公園となり地元旧相模湖住民の誇りとなっています。

当公園の維持管理に於いて設備、植栽等の基盤施設の維持向上に努めるとともに、地域関係者の協力やさまざまなアイデアの取り込みを図りながら、地域一丸となって公園施設を大事に魅力ある公園として維持管理をしていきます。

(ア) 地域との連携・地元小学生、県立養護学校生等と連携した園内清掃、花壇の管理、地元桂北小学校生徒が実施している公園花壇への花の植え付け及び管理、地元少年団による園内清掃活動等今後も引き続き実施します。



(イ) 地域自治会及び湖畔商店街、相模原市等関係機関による相模湖湖畔地域観光振興計画の具体化、平成23年検討委員会及び計画とりまとめ、平成24年以降相模原市と、湖畔自治会が主体となり取り組み、計画的に進められています。公園管理者としても相模湖湖畔地域観光振興計画、具体化に向けた取り組みに連携していきます。

※湖畔自治会の方々が観光協会に協力し、長い期間常に賑わい広場がゴミなくきれいに清掃し、過ごしやすい公園に尽力したため、神奈川県より表彰を受けました。

## (5) 業務の一部を委託する場合の考え方、業務内容等（提案書2）

### (ア) 委託業務の考え方

相模湖公園維持管理に当たり植物、施設等については基本的に現地スタッフによる直営作業を基本として業務執行をしています、関係法令に基づくもの、特殊なもの、専門技術を要するもの等については、スタッフの安全面や効率性等を考慮外部委託をしていきます。

#### 「委託業務」

#### a 植物管理

a) 業務内容；高木作業、中低木管理、樹勢悪化木、支障木枝の除去、病虫害防除、

理由；高所作業で危険の為

#### b 施設管理

a) 業務内容；工作物管理（電気点検法定点検）

理由；免許及び専門的な知識を要する業務の為

b) 業務内容；工作物管理（噴水施設保守点検）

理由；専門的知識を要する為

c) 業務内容；受水槽保守点検

理由；専門知識を要する業務の為

d) 業務内容；公園内夜間警備

理由；専門知識や危険を要する業務の為

e) 業務内容；消防施設保守点検、消防設備の法定点検

理由；専門知識や危険を要する業務の為

f) 業務内容；設備清掃、噴水池清掃、排水溝清掃、汚水受水槽清掃

理由；専門的技術を要する為

(イ) 委託予定業務；様式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

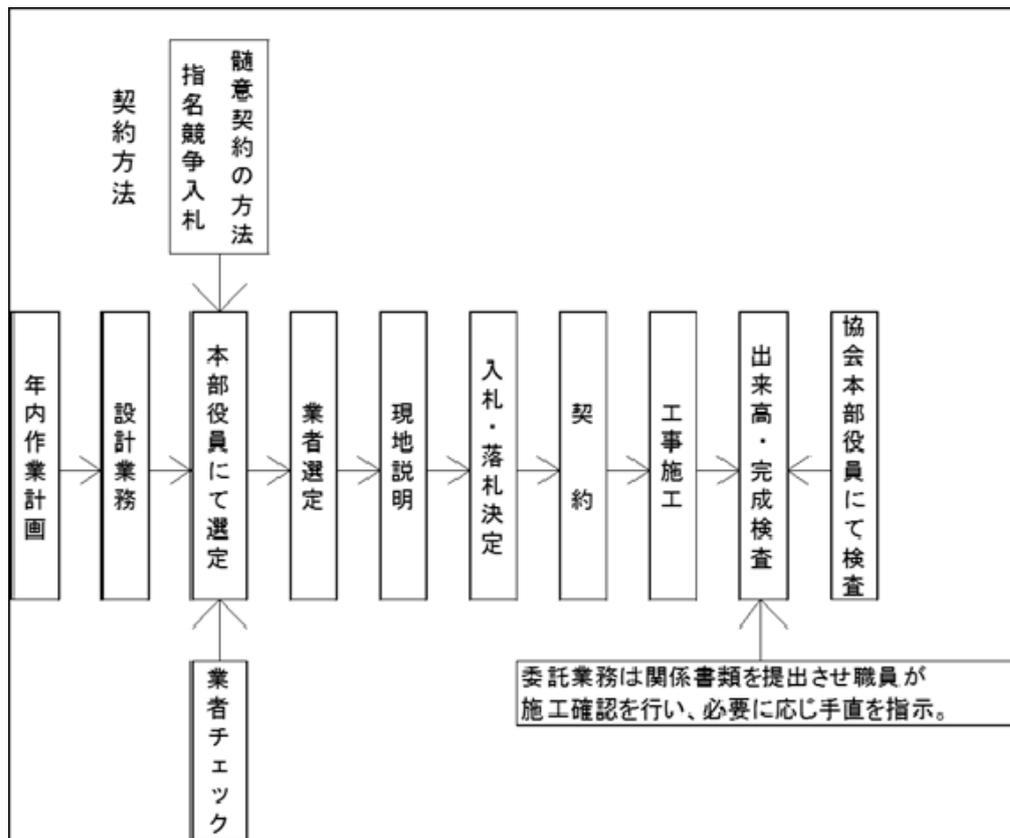
委託業務の発注は年間計画を立て実施します、委託業者には比較的利用客の少ない

平日作業を基本にし、安全対策を重視して車両は徐行運転、危険防止のバリケート、三角コーン等使用して安全対策を徹底します。

(エ) 委託先の選定方法

- a 基本的に県内業者を選出します。近隣（相模原市内）を基本とし、施設が老朽化しており非常時に即対応可能な業者を選定しています。
- b 特に夜間等のイベント時に非常事態が生じた場合に速対応できるような業者（特に電気、水道、夜間警備等）
- c 県に於いて指名停止処分中でない業者

(オ) 県内経済への配慮、県内企業への委託の考え方



当初、植物管理を遠方地域の業者に委託していた、小規模の関係なのか植物管理時期が遅く花の咲き具合は悪く苦慮していました、これを近隣で仕事内容も優秀で評判の良い業者を選考し委託しました。

その後、花はよく咲き（桜植え替え、ツツジ、サツキ、ハナミズキ、桜。ヤマボウシ等）利用者に非常に喜ばれている。

### 施設の維持管理（提案書3）

#### (1) 一体的な管理運営による効率的な維持管理（経費節減効果を含む）

今まで同一敷地内にある違う職種の施設また、所管が違う為お互い管理運営に際して何かと不都合な思いをしてきました、一体化にすることでより良い管理運営が可能になります。

ア、 自主事業等実施するに当たり一体化になることでお互い冊子（ボート競技のプログラム等に相模湖公園をPRし逆に観光各種イベントビラにボート関係を入れ）等での宣伝が可能になりより一層幅広くPRが出来る。

イ、 施設の維持管理について同種の内容の保守点検（電気設備、防火設備、水道設備等）一体化にすることで経費の軽減が図れる。

ウ、 公園に面している湖面の船での清掃が可能になりごみ等の対応が出来公園利用者にゴミの少ない美しい湖を観賞できる。

エ、 トイレ清掃が一体化にすることで一括発注可能となり経費の軽減が図れる。

#### (2) 提案内容の実現の見込み

同一敷地内での施設を一体化で管理運営するに当たり、総体的に見て一体化が管理し易く一番理想だと思います。

尚、各項目全体が一体化にして良かったと思われるよう、実現に向けて誠心誠意努力します。

ア、 これまで取り組んだもの

- (ア) 浄化槽汚水ポンプの交換
- (イ) 男女トイレ、便器の洋式化
- (ウ) 子トイレ、床タイル張り替え
- (エ) 男女トイレ手洗い水道自動化
- (オ) 管理事務所狭く使いにくい為改築
- (カ) 各通路障害者用段差解消
- (キ) 障害者トイレ施錠化
- (ク) 年間3回高木、枯れ枝除去、中小木は日常的
- (ケ) 地下駐車場自家発電用バッテリー交換

#### (3) 植物管理、清掃、保守点検、受付等の維持管理業務についての実施方針

ア、 植物管理、高木等の管理及び専門性を有する作業は委託の方向、その他花植えや、簡単な植木の刈込、芝の刈込、除草等軽作業については公園作業員、アルバイト作業員にて実施します。

イ、 清掃、園内清掃については公園作業員、トイレ清掃についてはトイレ専門作業員にて実施します。

ウ、 保守点検、ほとんど点検種類の内容が法定点検等義務づけられているものなので、

専門的資格と経験を持っている、県内近隣業者を基本に委託する方向です。

エ、受付等については経験豊かな職員（主に園長兼場長、副園長、非常勤職員等）にて対応しています、接遇関係の研修等受け、基本的に親切丁寧をモットウにお客様に対応しています、そのため受付等接遇関係は来園者に大変好評です。

#### (4) 相模湖公園の特性と課題をふまえた維持管理の考え方

当該公園は相模湖畔に位置し、芝生の広場や噴水広場を始めとする湖畔公園としての美しい景観と眺望、ウォーターレクリエーション空間としての観光資源を備えた公園です、湖畔公園としての魅力を十二分に生かし里山の人々と都市との交流の場としての安全で快適な利用を確保することで、多くの県民等の利用を促進すると共に、地域活性化を推進する為に次の事項を実施します。

- ・湖畔環境を活かした利用者の促進を図る維持管理、
- ・安全で快適な公園利用の為に維持管理
- ・地域との連携による維持管理、費用対効果を考えた効率的な公園管理に取り組みます。

今までの経験を活かし、古くてもよいものは残し、新たな魅力を求め職員並びに関係機関等と良い知恵を出し合い、来園者にもう一度来よう、来てみたいと喜ばれる公園管理を目指します。

#### ア、湖畔環境を活かした利用者の促進を図る維持管理

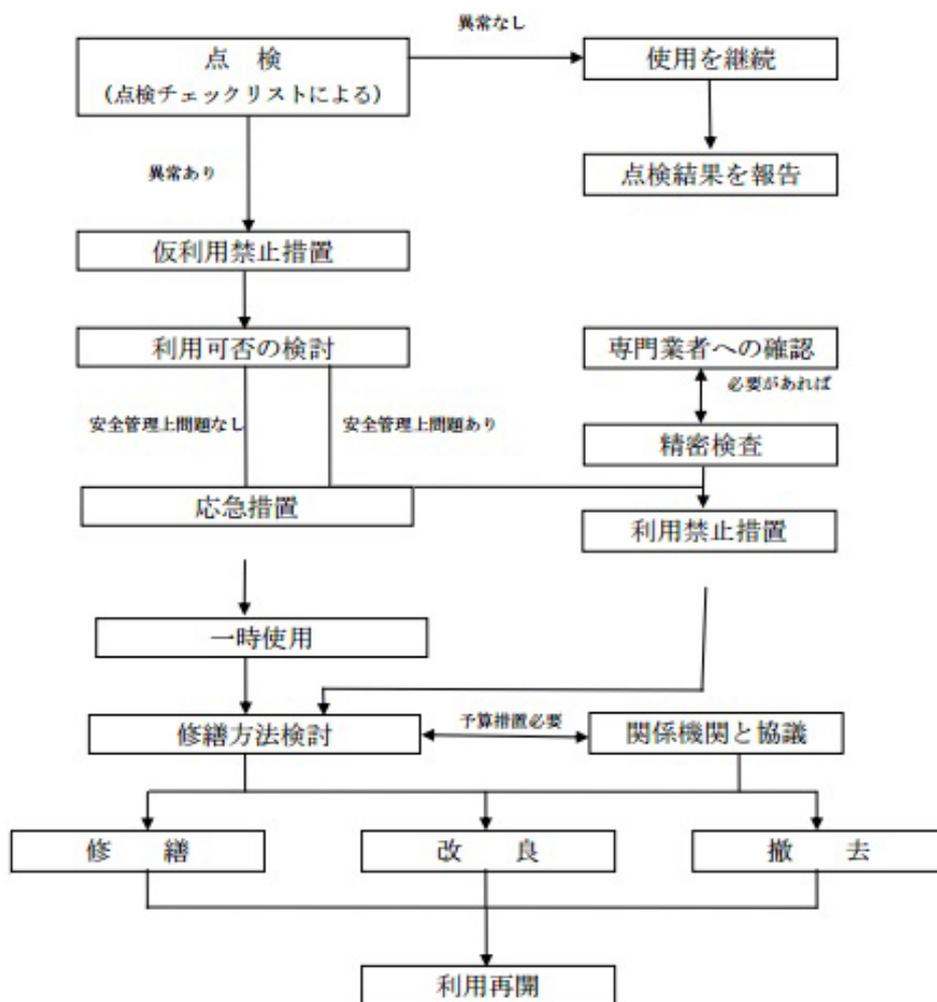
a 湖畔公園としての美しい景観づくりに配慮した植物の育成管理・森林に囲まれた湖畔公園としての、美しい景観を創り出している緑鮮やかな芝生公園や、四季の変化織りなす樹木については、刈り込み時期や樹木特性等に配慮した適正な維持管理を行います。また、相模湖公園に彩りのある景観を作る為四季折々の草花に重点を置いた管理を行います。

b 親水空間の安全性を高める為管理公園内にある県立相模湖漕艇場と一体化を図り、湖畔公園としての親水性と安全性を高めるため、親水護岸やボートスロープから転落防止等の水辺の安全性に努めます。

#### イ、安全で快適な公園利用の為に維持管理

a 施設工作物の適正な維持管理、公園利用者が安全で安心して快適に利用して頂く為、駐車場、湖畔防護柵などの施設点検を徹底し、施設の故障等による不具合や事故防止を未然に防ぐための維持管理に重点を置きます。

## 相模湖公園施設点検フロー



### ウ、 地域（特に公園自治会）との連携による維持管理

(ア) 湖畔沿いの一体的美しさを維持する為の維持管理公園だけでなく、湖畔沿いの美しい景観を維持する為に、観光協会だけでなく地域の自治会等と連携した地域ぐるみで日常から清掃活動を実施するなど清潔で美しい相模湖になるよう維持管理に努めます。

- a) 台風後の水辺に浮いているごみの除去（遊船組合、釣り船組合等）
- b) 冬場水位を下げた時に水底に沈んでいたごみ等の除去（湖畔自治会）
- c) 特に秋口から冬場にかけて日常的に、賑わい広場での落ち葉等の清掃活動（湖畔自治会）
- d) 賑わい広場での花壇の維持管理（湖畔商店）
- e) 冬季、雪降り後の除雪（湖畔自治会）

### 3 利用促進のための取組、利用者への対応、利用料金（提案書4）

#### (1) より多くの利用を図るために行う広報・PR活動の内容等

公園利用を促進する為のPRとしては、観光協会と一緒にインターネットを充実させPRしている、また他の機関と連携した広報並びに公園を活用した地域間のイベント等に参加し、パンフレットの配布等宣伝活動に努める。公園内はもとより周辺の花の開花状況、紅葉状況などの情報を積極的にマスコミ等にも情報を発信していきます。

ア、他の機関と連携した広報活動、神奈川県が主催している「県央地域観光振興協議会」の構成期間として、同協議会が実施する高速道路サービスエリア内で観光キャンペーンへの参加を始めとして、相模原市観光課とタイアップし、市内でのさくら祭り等、大きなイベントに参加しパンフレットの配布等をしてPR活動を実施します、また近隣の東京都八王子観光協会とタイアップしパンフレットでのPR活動を実施（市内イベント会場）、JR相模湖駅構内にてパンフレット等での宣伝を実施します。

イ、ホームページやパンフレット、広報（公報）等を活用し、更に地元タウンニュース、掲示板にて広報活動に努める。

ウ、マスコミ等にも積極的に協力し情報を発信していきます。

(ア) 公園管理事務所でのパンフレットの無料配布等は基より、湖畔商店街でのPR、漕艇場でのPR、地下駐車場掲示板PRと来園者にサービスをしている。

・利用者の目標値

目標来園者数 年間 160,000 人

#### (2) 提案内容の実現の見込み

ア、相模湖公園については、ご承知の通りほとんど屋外での利用の為、天候に左右されます。目標値に出来るだけ近づけるよう努力したいと思います。

#### (3) より多くの利用を図るために実施する事業の実施方針、内容等の考え方

ア、広報PR活動については、観光協会員の総力を挙げ実施、参加をします。尚、他の機関での主催の場合中止を除きます。

イ、利用促進の為のイベント開催

相模湖の主な行事と公園内の歳時計画

4月・さくら祭り（相模湖公園内）

目標数 500 人

・やまなみ祭（相模湖公園内）

目標数 6,000 人



- ・与瀬神社例大祭  
目標数 200 人
- ・相模湖県民レガッタ（相模湖湖上）  
目標数 600 人

- 5 月・相模湖稚魚の放流（相模湖魚族組合、わか さぎ稚魚放流）
- 7 月・七夕祭り（相模湖公園、飾りは旧相模湖町内 4 保育園、1 幼稚園協力による）  
目標数 600 人



- 8 月・相模湖湖上祭花火大会（相模湖湖上）  
目標数 40,000 人



- 9 月・さがみ湖野外バレーフェスティバル（相模湖公園内一年おき実施）  
目標数 1,500 人
- ・相模原市民レガッタ（相模湖湖上）・目標数 600 人
- 10 月・ふれあい広場（相模湖公園内・相模湖商工会・観光協会共催）  
目標数 3,000 人
- ・相模湖レガッタ（相模湖湖上）  
目標数 600 人
- 11 月・甲州街道小原本陣祭（旧小原地区）
- 12 月・相模湖公園利用感謝祭（利用者にゆず等の配布）  
目標数 200 人
- ・クリスマスイルミネーション（相模湖公園内、相模湖駅前）  
目標数 3,000 人

- 1 月・成人を祝い相模湖駅伝（相模湖公園スタート）  
目標数 300 人
- 2 月・かながわ駅伝（相模湖ゴール、選手歓迎太鼓及び豚汁無料配布）  
・目標数 800 人
- 3 月・さがみ湖カタクリの郷（相模湖観光協会主催旧相模湖町内）  
・秋葉の火祭り（旧相模湖町内）

### 閑散期の園内活用

冬季時期（12 月中頃～2 月）は、寒い関係来客数も減少し閑散としています。

- ・相模湖イルミネーション 12 月 1 日～1 月 15 日夜間
- ・相模湖駅伝（相模湖公園スタート）1 月成人の日
- ・かながわ駅伝（相模湖公園ゴール）2 月 9 日

指定管理を受けた当初は、相模湖での名物である、魚（わかさぎ）がよく釣れたので釣り人で賑わっていましたが、その後魚（ヘラブナやブラックは釣れるが誰でも釣れるワカサギ）が釣れなくなり減少傾向にあります、現在観光協会と魚族で調査中です（毎年稚魚の放流はしている）今後魚族とよく協力し合い公園利用者増に向けて進めていきます。

相模湖漕艇場、相模湖公園一体化に伴い屋内での事業も計画し実施してまいりたいと思います。

#### (4) 自主事業の運営（提案書5）

##### ア、 駐車場管理運営について

###### (ア) 事業の目的

本公園を車で訪れる利用者が安全で安心して利用できるよう自主事業として駐車場の管理運営を行います。

平成18年より有料駐車場運営を進め8年目を迎え引き続き運営していきます。

###### (イ) 実施体制

a 本公園の駐車場の運営については指定管理者応募要項（相模湖公園管理運営業務の内容及び基準）で示された運営状況による。

b 駐車場料金対応については駐車場班4名が交替勤務にて対応します。

###### (ウ) 運営についての考え方

###### a 安全管理

a) 事故を未然に防ぐため駐車場スタッフの安全教育を実施します

b) 駐車場施設の日常点検、定期点検、を徹底し施設の安全保全と事故防止に努めます。

c) 駐車場内施設の欠陥や管理上の不備による事故等損害を与えた場合に対応して施設損害賠償責任保険及び自動車管理者賠償責任保険に加入します。

###### b 利用者対応

・ 駐車場利用者に対する接遇に十分配慮して利用者が気持ちよく利用できるよう環境整備を図ります。

・ 駐車場内の清掃に力を入れ清潔で気もよく利用できるようにします。

・ 駐車場利用者よりアンケート（観光協会独自で年4回実施）を取りそれを参考にして、お客様が利用しやすい施設を目指します。

・ 身障者の方々の対応については駐車場利用料金を減免とします。

###### (エ) 緑化協力金

a 緑化協力金実施要綱に基づき、緑化協力金の預かりに協力します。

#### ●営業時間

◇4月から6月まで

開門時間：午前8時30分

閉門時間：午後7時00分

◇7月から8月まで

開門時間：午前8時30分

閉門時間：午後8時00分

◇9月から12月まで

開門時間：午前8時30分

閉門時間：午後7時00分

●料金体系

大型車両最初1時間 860円

普通車両最初1時間 330円

二輪車 1回 70円

(緑化協力金1台20円)

○有料日・・・土、日、祝祭日、正月、五月連休、夏休み、

平日無料

※駐車場時間貸し制度の変更・今後長期滞在利用者が時間を気にせず長時間安心して利用できるよう普通車の上限千円を設定及び大型車の上限2千円にしたい。

利用料金等変更については、今後県と十分協議して、多くの来園者が利用活用していただける公園としていきます。

(5) 接客、苦情処理、利用指導等の考え方(提案書7)

ア、接客については、常におもてなしの心を持って接するよう指導している。

「いらっしゃいませ」から、「気をつけてお帰り下さい」この間の公園で過ごすご来園者様には、次の三つを念頭において接します。

ア) 気配り

イ) 目配り

ウ) 心配り

イ、苦情処理の対応及びその研修等

(ア) 苦情処理の対応及びその研修等、日常的な細かな諸問題については定期的に行う各班長会議の中で対応を協議します。

(イ) 重要な問題については、県津久井治水センターとの協議を行うとともに、その指導を基に公園内部の調整を図ります。

(ウ) 近隣の施設等を見学し職員の能力の向上に努めます。

(エ) 年2回先進地視察。特に接遇関係については、同業関係で(商工会等)実施の接遇についての研修会に職員を参加させ意識の向上に努めている。

(オ) 相模湖でのボート競技は、湖上遊覧者(足漕ぎ・手漕ぎボート等)及び遊覧船と湖面の共同利用を行っているので、遊船業者さんとの意思疎通や利用者への湖面利用の説明を行って、事前に苦情が発生しない努力を行っております。

ウ、利用者への公園利用指導及び研修等

公園の利用者は人それぞれ色々な目的を持ち、多種多様であります園内禁止条項は、基本的に公園案内図には細かく表示をしていますが、一つ一つの条項看板は限られた物のみです。(スケボー禁止、自転車園内乗り入れ禁止、園内動物の糞の持ち帰り)他については職員の口頭での丁寧な対応で指導します。これ等の対応について利用者に悪い印象を与えないよう日頃より職員に指導を徹底に実施します。

また、今後研修等についても精力的に参加していきます。

(ア) 動物の糞、ごみの持ち帰り、スケートボード等、園内看板設置し、尚且つ口頭指導

(イ) その他球技等、他の利用者に迷惑をかける利用に限り口頭指導

(ウ) 口頭指導の場合、「大変申し訳ございませんがから始まり、内容説明し、ご理解をよろしくお願ひします」と親切丁寧にお話をする。

\*津久井地域不法投棄防止協議会に所属し年2回の研修会に参加(旧津久井四町を回りごみ拾い、相模原市内施設見学)して美化運動に協力している。

#### ●接客対応及びその研修等

ア、 基本的な接客方法のあいさつの仕方、利用金の受け取り方等を基本に利用者親しみ感をもってもらう接客を行います。

イ、 漕艇場の利用者は、「一見客」でなく、「リピーターのボート経験者」なので、親密感を抱いてもらう接客を行います。

ウ、 職員同士が、利用者の情報交換を行い利用者の利用目的に合った対応を図ります。

エ、 公園・漕艇場の一体管理なので、合同研修等が開催できます。

※園内案内看板等が開園以来変えてなく内容も古く見えにくく利用客より要望があり新しく対応をした。

○園内大きな案内板4か所新設。相模湖地域に生存する鳥の表示板新設、木製トイレ案内表示板設置5か所、相模湖建設の石版案内図塗装



#### (6) 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(提案書7)

ア、 利用者ニーズについては、スタッフが窓口での接客時や施設利用指導時などで利用者から意見などを記録します。

また、御意見箱を管理事務所に設置し、運営管理に対するクレーム等の把握を行います。

さらに、自主的に当観光協会にて年4回(5月、8月、10月、3月)電車にて観光客対象者(相模湖駅前)ハイキング等での対象者(千木良地区)車での対象者(相模湖公園)と幅広く実施します。

イ、 当公園はご承知の通り小規模で整備された公園なので、隅々まで行き届いた管理運営を進めている関係で苦情は少なく、あっても小規模でのみです。(2~3年前から急激に老人、障害者の利用が多くその人たちへの対応及び利用者からの要望に応じて)

(ア) 公園内車道横断箇所車いす利用でのバリアフリー化

- (イ) 園内水飲み場への入り口コンクリート化
- (ウ) 正面入り口付近の急勾配解消
- (エ) 男女トイレの洋式化
- (オ) 女子トイレタイル張り替え
- (カ) 駐輪場設置
- (キ) 園内に花を増やす
- (ク) 園内案内板を新たに作る
- (ケ) 階段部分に上り下りの手すり設置
- (コ) 公園内木材使用ベンチ設置
- (サ) バーコラ東屋屋根設置
- (シ) 噴水広場周りベンチ屋根の張り替え
- (ス) 艇の広場及び芝生の広場照明灯設置
- (セ) 園内案内板設置
- (ソ) AED 設置

#### (7) 提案内容の実現の見込み（提案書7）

ア、県立相模湖公園を維持管理する中で職員としては重要で最も必要な事柄です、大きなことは県と相談させてもらい、その他は、優先順位を決めてできる限り要望、苦情に対応したいと考えています。

また接客等については公園長を筆頭に研修等に積極的に参加し来客者のサービス向上に努めます。

### 4 事故防止等安全管理

#### (1) 通常の指定管理業務を行う中での事故防止等の取組内容（提案書8）

- ア、 防犯対策等安全確保の実施体制
  - (ア) 地域特に湖畔自治会との連絡を密にしながら防犯対策を行っていきます。
  - (イ) 津久井警察署や津久井消防署との連携はもとより、特に地元消防団等の協力を得ながら防犯対策を図っていきます。
  - (ウ) 特に行楽シーズンで利用者の多い時期（正月、5月連休、夏休み期間中、年末等夜間）警備保障会社にて防犯対策を実施します。
- 施設の安全対策及び水害防止
  - (エ) 施設及び園内設備については、施設設備安全確認チェックリストにより、スタッフが日常的な保守点検をするとともに、専門業者による定期的な施設、設備の点検を実施不都合があれば部品交換や補修修繕をします。大規模な補修、修繕が必要な場合安全性に大きく影響がある場合は、遅滞なく県津久井治水センターに報告し、安全確保に努めます。
  - (オ) 特に地下駐車場を重点的に管理し、少しでも異常が発見されたら現場スタッフより園長に報告をして確認し、小規模の場合即業者にて対応します。大規模が予想される場合神奈川県津久井治水センターに連絡し、現地を確認してもらい対応をする。
  - (カ) 園内を現場スタッフによりパトロールを強化し安全対策に努める。
  - (キ) 親水空間安全性を高める管理公園内にある県立相模湖漕艇場と一体化を図

り湖畔公園と親水性と安全性を高めるため親水護岸やボートスロープからの転落防止と周辺施設の点検及び維持管理を徹底し、水辺の安全性向上に努めます。

イ、 維持管理業務における日常の作業の安全対策

(ア) 園内作業器具の点検（基本的に年2回農機具等業者に点検をする）

(イ) 園内管理の中特に機械使用（芝刈り機、草刈り機等）の場合、安全対策を十二分にし、利用客の安全を重視して対応するよう、現場での実地研修等して対応します。

(ウ) 園内作業日程を決めるに当たり、大きい工事関係ものはシーズンオフに、機械ものを使用する場合（芝刈り、草刈り機等）は、平日利用客の少ない日に安全を重視して実施します。

ウ、 安全対策の指針整備[ハザードマップ、施設点検マニュアル等]

(ア) 安全対策について、大きな災害時における当公園は相模原市広域応援活動拠点として定められています。その関係神奈川県はもとより相模原市との関係が深く常に連携を持ち管理に努めています。基本的な指針はあるが細部については今後、県及び市の指導を受け進めたいと思います。

(イ) 施設点検マニュアルについては県立都市公園管理マニュアルを基本に現状にマッチしたものを基準に考えています。

(ウ) 神奈川県「建築物点検マニュアル」に従って行います。

エ、 安全対策の研修について

(ア) 基本的に年2回の観光地及び公園の先進地視察を実施しています。（平成24年度には茨城県五浦、小名浜東北震災被災箇所を視察見学する。）

(ア) 他に於いても相模湖公園と同類、同一条件等の個所を視察し参考にしている。

(イ) 利用者がいるいないにかかわらず、あらゆる場面で、危険を認識する能力、危険に極力遭遇しないようにする注意力、危険な状況を回避するための判断力、行動力を養うことが大切である。

- ・安全教育
- ・防犯訓練、防災訓練の実施
- ・職員の安全研修
- ・落水者の救助訓練

(ウ) 津久井警察署相模湖派出所職員より不審者の対応について、対応・連絡体制の指導を受けました。

## (2) 事故、異常気象等の緊急事態が発生した場合の対応方針（提案書9）

ア、 事故や災害発生時等の緊急時の体制及び初期対応

(ア) 観光協会では園内に於ける事故や災害発生の未然防止に努め、日頃より公園スタッフへの安全教育や安全点検を徹底します。

(イ) 万が一事故等が発生した場合には、日頃より実施されている訓練の成果を生かし利用者並びに地域住民の安全確保の体制をとります。

(ウ) また迅速適切な情報伝達、対策活動を実施いたします。そして災害時に、日常から相模湖管理者（県企業庁、津久井治水センター）や相模湖漕艇場管理者との連絡を密にし、安全管理面での最新の情報を入手する体制を整えます。

(エ) 事故発生時の対応は現場スタッフが現場を確認し、必要に応じてけが人の救護、応急

手当。緊急車両、(警察、消防車、救急車等)の要請を行うとともに、連絡体制に従い、各関係機関に状況報告を行います。

(オ) 災害発生時の対応は「関係機関やテレビ、ラジオ等からの情報把握」「利用者への園内放送等による情報伝達と避難誘導」、「怪我人の救護や緊急車両の要請」、「スタッフによる園内巡回、施設点検、危険個所の応急処置や立ち入り禁止処置等の実施」、「県津久井治水センターなどの関係機関への迅速な状況報告」に努め、二次災害の発生を防止します。

イ、 避難誘導、公園の利用制限等を考慮した連絡方式及び対応

災害発生時に於いては、第一に現場責任者である園長兼場長の指揮のもと、公園利用者の避難誘導に努めます。次に公園長は災害発生の一報を総括責任者及び県津久井治水センターに報告し指示を受けるとともに、詳細な状況を把握し、第二報として報告します。被害を未然に防ぐため利用制限が必要な場合、園長兼場長(現場責任者)の判断により、利用制限をする、この場合総括責任者及び、県津久井治水センターに遅滞なく報告する。また気象情報で警戒情報が発令された場合は園内を巡視するなどの情報を収集し、異常のある場合適切な対応をします。震度4以上の地震発生時には、すべての園内施設の状況を調査し、安全の確保に努めます。特に相模湖公園には地下駐車場があるため、地下駐車場から避難誘導には重点をおいて取り組みます。

8時30分から17時15分に震度4の地震が発生した場合(年末年始を除く)

来園者への注意喚起を実施するとともに、園内パトロールによる被害状況の確認と安全措置等を実施し、被害の有無にかかわらずパトロール開始時刻と被害状況を県津久井治水センター(土日祝日の場合は担当者携帯電話)と相模湖観光協会事務局へ報告します。

時間外及び年末年始に震度4の地震が発生した場合

地震後、園内をパトロールし、被害状況の確認と安全措置を実施して、8時30分までに被害の有無にかかわらず被害状況を県津久井治水センター担当者携帯電話と相模湖観光協会事務局へ報告します。

ウ、 暴風大雪警報発令時の対策

県の防災体制と連動するため、指揮命令系統に繋がりを持った体制とし、本公園の勤務時間および時間外の緊急時の責任者、スタッフの役割を明確にして備えます。緊急連絡網を定めるとともに、日頃から電気設備、配水系等の施設点検に心がけ災害時に備えます。

### (3) 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)(提案書9)

ア、 急病人が生じた場合スタッフが現場を確認し必要に応じてけが人の救護、応急手当、救急車両(警察、消防車、救急車等)の要請を行うとともに、連絡体制に従い各関係機関へ状況報告を行います。

イ、 当観光協会職員(公園職員)園長兼場長は(普通救命講習1を終了し救命技能を有している)他のスタッフ2名が元消防職員であるため救急救命士等の資格を有している、必要に応じて市消防署等の講習を受けその職員が他の職員に指導をしている。

ウ、 相模湖公園と相模湖漕艇場が、一体管理ですので急病人等が発生した場合は、素早い対応が可能だと思います。

### (4) 提案内容の実現の見込み

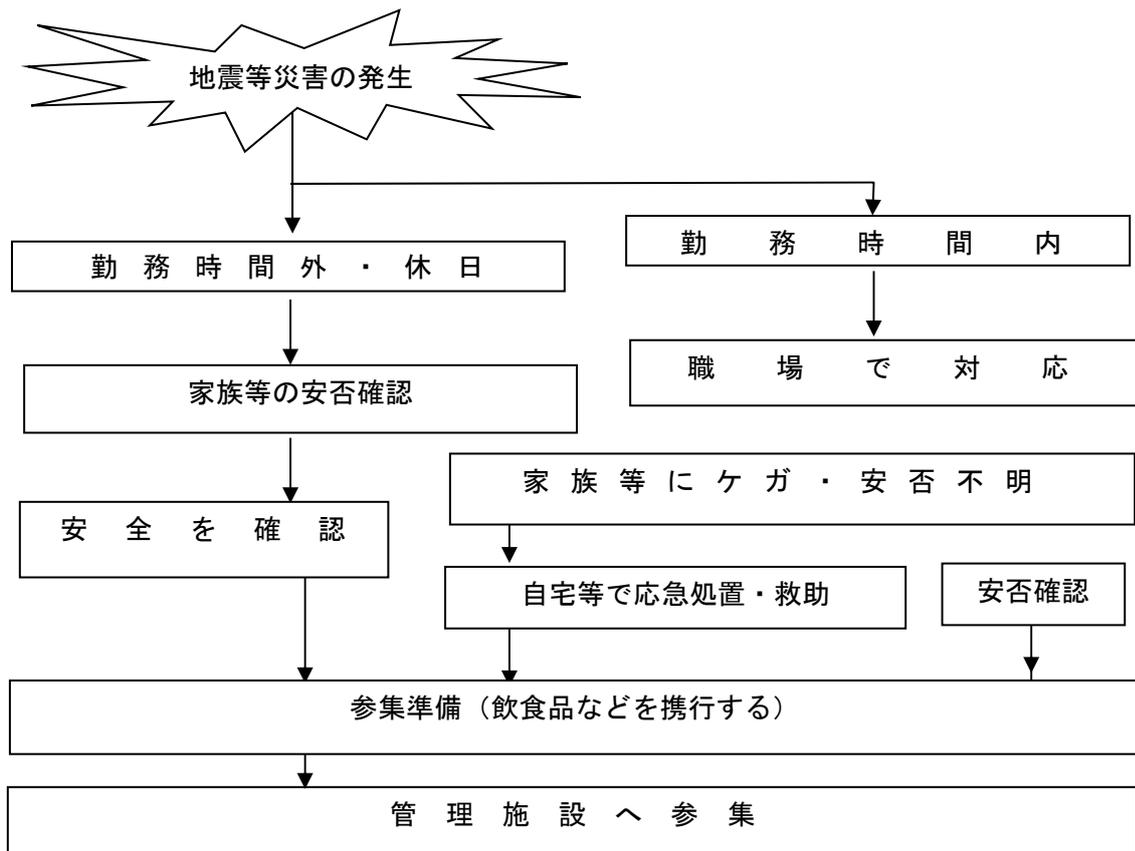
ア、 地震等の災害に備え、土地の崩壊等の危険性の高い個所を記した危険予測図を作成し、災害時に重点的に監視や点検ができるよう準備を行います。

イ、 被害を未然に防ぐため利用制限が必要な場合、園長兼場長(現場責任者)の判断により利用制限をする、この場合総括責任者及び県津久井治水センターに遅滞なく報告をする。

- ウ、 気象情報で警戒情報発令時には園内で待機し情報収集する。
- エ、 震度4以上の地震時は施設の状態を調査する。
- オ、 緊急連絡体制表を最寄りの警察署、消防署、に提出し夜間の迅速な体制をとる。
- カ、 門扉の鍵を最寄りの交番、消防署に預け夜間の緊急時に対応している。

**(5) 当該公園の「震災時対応の考え方」に示す初動体制等への対応【共通】(提案書10)**

ご承知の通り当公園は全体が平地で2.5ヘクタールと小規模公園で、ほとんどコンクリート等で出来ており災害には強い施設です。課題としては、賑わい広場に立ち並んでいる商店街及びボート施設、皆老朽化した建物で、大地震等の災害時の対策が必要です。今後、自治会と協議し進めていきたいと思えます。他については、東日本大震災の時の避難指導を教訓に進めます。※対応可能です。



(6) 大規模災害発生時の施設の特性、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、災害対応物品の備蓄、災害発生時の協力等) (提案書 10)

ア、 地域との連携

- (ア) 日頃より常に連携をしている自治会（湖畔自治会、月夜野自治会等）と一体となり対応する、（自治会については、共に防災会の組織が出来ている）また、湖畔自治会のほとんどが観光協会員で、重責を担う役員の方がそろっている。
- (イ) そして近隣の自治会とは色々と他の面でも何かと協力をしながら共存して運営しています。
- (ウ) 県、相模原市及び地元自治会等から要請があった場合、避難所等を開設する。開設する場合は、施設の安全性を確認した上で判断する。

イ、 防災訓練

- (ア) 当公園では年一度地下駐車場からの避難訓練を実施していきます。
- (イ) 年に一度地域での防災訓練に職員に参加するよう指導している。
- (ウ) 相模原市消防署の協力をいただき防災訓練をしていきます。

ウ、 職員の教育

- (ア) 毎月実施の主任者会議で園長兼場長が指導しそれを現場職員に伝える。
- (イ) 現在現場職員の中に地元で元消防署職員 2 名、消防団員 2 名が勤務しており、その職員が指導者になり他の職員への、事務、現場、と初歩的なことの研修をしている。

(ウ) 今後、相模原市消防署の協力をいただきより充実して災害、事故に対応できるよう教育します。

エ、 災害対応物品の備蓄

(ア) 平成25年度で防災倉庫を設置し、現在小型自家発電発動機、飲料水等が備蓄されております。今後、より多くの防災備品の充実を図ります。

(イ) 帰宅困難者用に、災害備蓄品を備えます。

エ、 災害発生時の協力等

(ア) 災害発生時について一体化になることで、一つの命令系統でスムーズに対応が可能になる、また、園内の情報等も詳細に把握でき対応もより充実します。

(イ) 大規模災害発生の場合、陸の孤島になる恐れがあるので、船を利用した災害援助が必要となります。船の操縦免許証を持った職員の活動が大変重要で協力体制が整っています。

## (7) 提案内容の実現の見込み（提案書 10）

ご承知の通り当公園は全体が平地で2.5ヘクタールと小規模公園で、ほとんどコンクリート等で出来ており災害には強い施設です、1番の課題は賑わい広場に立ち並んでいる、商店街およびボート施設、皆老朽化した建物で特に大きな地震等の対応が心配です。今後この自治会と良く協力し合い進めていきたいと思っております。他については、東日本大震災の時の避難指導を教訓に進めます。※対応可能です。

## 5 地域と連携した魅力ある施設づくり（提案書 11）

### (1) 地域人材の活用、地域、関係機関との協力体制の構築

ア、 湖畔沿いの一体的な公園の美しさを維持するため、観光協会のみならず地域自治会、遊船組合、釣り船組合等と連携した地域ぐるみで湖畔地域一帯での清掃活動を実施するなど、地域の見本となるような相模湖公園維持管理に努めます。

イ、 相模湖観光協会とタイアップし相模湖遊船組合により、対岸の荒れ地に桜【ソメイヨシノ】の植樹をして将来に向けての観光資源化を図っている。

ウ、 相模湖の早春を彩る最大の名物である、賑わい広場の桜が老木化（この地に植樹してから60年以上過ぎ）し、枝折れが激しく利用者に対して危険なため、湖畔商店街の方々の協力得て年次計画を立てて、同種の桜の植え替えを図る

### (2) ボランティア団体等との連携、協働及び育成

ア、 4月予定のやまなみ祭、10月予定のふれあい広場などは地域（主として旧相模湖、津久井地域等）のあらゆる団体に参加呼びかけをしております、両イベントとも相模湖公園内すべてを利用したもので、相模湖やまなみ祭は相模湖公園、相模湖交流センターと協力体制で行われ、メイン会場は当公園です。

また毎年8月1日実施の相模湖湖上祭花火大会でも前座で地域の団体が活躍をされます。どれも普段趣味等で練習しているものの発表の場を提供しており、今後も大いに活用していきたいと考えます。

イ、 年二度（春、秋）実施の園内花植えについて近隣の桂北小学校五年生と共に公園花壇への花の植え付け及び管理、植え付けには観光協会、花を楽しむ会、湖畔商店街、漕艇場職員等のボランティアの協力を得ながら実施しております。また、県立養護学校、旧藤野地域ぐるみの里の生徒による体験学習としての場を提供して園内清掃も行っております。

### (3) 周辺施設との交流・連携

- ア、 津久井治水センター所管の県立相模原公園、津久井湖城山公園とは連携をとり管理しています、特に津久井治水センターの計らいで、園長兼場長、副園長対象で毎年3園視察を兼ねて、お互いに園内の補修箇所などの指摘をし合い公園管理の向上を図っている。
- イ、 相模湖公園内最大イベント事業（特に相模湖湖上祭花火大会）を開催時に相模湖交流センターも同時に記念公演をして盛り上げを図る。
- ウ、 12月実施の相模湖イルミネーション時にさがみ湖プレジャーフォレストで同時に相模湖イルミオンを実施して協働により観光客のサービスを提供する。
- エ、 JR 東日本と連携し、関東一円から募集をし、旧相模湖町内散策めぐりを実施し、終点を相模湖公園として旧相模湖町の魅力と観光客の増加を図る。
- オ、 特に相模原市経済課とは常に連携を持ち事業を進めています。観光関係はもとより大きな事業（特に花火大会等職員が）にはボランティアで協力をしてきている。

### (4) 一体的な管理に於ける地域企業等への一括的な業務委託による迅速、

#### かつ、きめ細かいサービスの提供に向けた取り組み内容

- ア、 地域企業への業務委託についてどのように行っていくのか具体的な取り組みを記載する。
- イ、 一体的な管理により同種の点検（電気設備、消火設備等）の一括発注が可能になり経費の軽減が図れる。
- ウ、 年間を通して一番利用度の多い外トイレの管理（清掃、維持補修）について一体化での管理ができサービスの向上が図れる。
- エ、 施設管理、有資格者による法定点検が義務付けられている、電気設備保守点検、噴水施設保守点検、火災報知器、消火設備、誘導灯、及び・防排煙設備、非常電源、の点検業務など、専門性の高い業務を一体化の中外部に委託します。
- オ、 清掃管理、専門業者による定期清掃として、噴水池清掃、排水溝清掃、汚水、受水槽、などの法定清掃業務を一体化で県内近隣業者に委託します。
- カ、 専門性の高い業務及び委託することにより効率性が向上する業務（コストの削減）などについては、それぞれ信頼のおける専門的な事業者へ業務委託を行います。
- キ、 地域企業で対応可能業務については、相模湖地域を中心に相模原市内の業者に見積合わせ等で、業務委託を行う。

### (5) 企業の CSR 活動（社会責任、社会貢献）や学校等との連携について

- ア、 社会的責任を果たし社会の持続的可能な発展に貢献していきます
- イ、 経済的、法的責任を果たすことはもとより、さらに来客者の要請に答えるよう協会として文化技術の発展や環境保全に寄与していきます。
- ウ、 協会での CSR 活動が、社会の要望や期待に応えているか、その活動が的確に実施されているかお客様との対話を通して常に見直していきます。
- エ、 事業活動に対する説明責任を果たすため、積極的に情報開示を進め、透明性を高めます。
- オ、 学校等との連携について  
湖畔沿いにある公園の美しさを維持するために大勢の団体やボランティアの方々が関わっています、特に地元（保育園、幼稚園、小学校、中学校、養護学校等）の多くの方々の協力を得ながら進めていきます。
  - 市立桂北小学校五年生年2回園内花植え及び管理
  - 市立相模湖幼稚園、与瀬保育園、千木良保育園、内郷保育園、七夕飾り
  - 県立津久井養護学校年2回園内清掃
  - 与瀬少年団年1回園内清掃
  - 藤野くるみの里学園年1回園内清掃

○イベント時には相模湖商工会青年部、同婦人部をはじめとする多数の団体との連携をとっていきます

**(6) 他の公園との連携**

- ア、 近隣の公園施設との連携を持ちイベント等、事業関係は基より関連性のある項目について、連絡取り合い協力性をもって広報活動や公園管理の向上に努めます。
- イ、特に津久井城山公園、相模原公園とは交流を深め、年 1 回園長兼場長副園長により公園を視察し合い管理状況を指摘し合い公園管理の向上に努めている、今後も続けていきます。
- ウ、防災関係についても同種の条件を共有しているのでお互い情報交換をして公園管理の向上に役立てます。

## II 管理経費の節減等（提案書 12）

＜付属書類＞

### 1 相模湖公園に係る収支計画書（単位：千円）

平成27年度 収支計画書													(単位:千円)				
項目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計			
収入	①指定管理料	2,400	6,200	4,300	2,400	2,400	2,400	3,600	2,400	3,000	3,000	2,400	3,000	37,500			
	②駐車場事業収入	1,100	1,300	700	1,200	1,800	1,100	1,100	1,300	700	700	600	700	12,300			
	③利用料金収入	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	④自動販売機利益	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	収入計	3,500	7,500	5,000	3,600	4,200	3,500	4,700	3,700	3,700	3,700	3,000	3,700	49,800			
支出	事務費	一般管理費 (消耗品、図書代、通信 運搬費、職員旅費等)	250	720	550	390	600	360	600	340	370	210	140	290	4,820		
		光熱水費 (電気、上下水道代等)	220	220	250	220	220	250	250	220	220	220	220	150	2,660		
		保険料 (施設管理者賠償責任 保険など)												390	390		
	公園維持 管理業務	管理費	植物管理	110	110	810	0	220	110	340	460	330	430	140	0	3,060	
			施設管理	430	330	600	360	300	330	640	500	430	400	350	530	5,200	
			清掃管理	120	120	200	120	210	120	320	120	120	120	120	120	1,810	
			運営管理(利用促進 費等)	430	210	210	280	330	110	320	30	100	100	0	0	2,120	
			人 件 費	常勤給与・賞与	420	420	420	420	420	420	420	420	420	420	420	420	5,040
				非常勤給与・賞与	450	450	600	450	450	450	450	450	450	450	450	450	5,550
				各種手当													0
				法定福利費	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	720
				アルバイト賃金					90	90							180
				修繕費	0	0	290	190	290	190	290	190	190	380	190	380	2,580
		諸掛													0		
	駐車場経費	使用料		3,750											3,750		
		駐車場運営費	610	710	610	710	610	610	610	610	710	610	610	610	7,620		
	事務経費	一般管理費等経費	400	400	400	400	400	400	400	300	300	300	300	300	4,300		
支出計		3,500	7,500	5,000	3,600	4,200	3,500	4,700	3,700	3,700	3,700	3,000	3,700	49,800			

### Ⅲ 団体の業務遂行能力（提案書 13） 1 人的な能力、執行体制

#### （1）指定管理を通じて両施設を効果的・効率的に指定管理業務を行うための人員配置等の状況

- ア、 就業条件（勤務時間、休日設定等）  
（別紙：人員配置計画【相模湖公園】）
- イ、 職務分担及び職務内容  
ウ、 （別紙：職務分担及び職務内容）
- エ、 雇用関係（常勤・非常勤・アルバイト等）  
（別紙：本部と現地の責任体制）
- オ、 現地責任者の役割及び経歴
  - （ア） 公園長の役割
    - a 公園並びに漕艇場の管理運営業務及び緊急時対応、安全管理
    - b 神奈川県及び厚木土木事務所、津久井治水センターとの調整、報告業務
    - c 維持管理計画及び予算書の策定
    - d 給与、光熱光熱水費等及び業務委託などの支出
    - e 公園スタッフの指導
    - f 委託業者の指導監督
  - （イ） 経歴  
相模湖公園運営管理（施設管理、事務管理、観光協会役員）5年

- カ、 現地の職員配置計画（組織図、勤務ローテーション）  
（別紙：人員配置計画【相模湖公園】）

- キ、 公園管理運営士、造園技能士、造園施工管理技士等公園の管理運営に係る有資格者の配置状況

現時点では職員の中に有資格者はいませんが、ただし長年携わった経験者で維持管理をしています、そして対応としては高度な知識を必要とすることについては植物管理を委託している業者の有資格者により必要に応じて対応しています。

今後、有資格者を非常勤職員として採用して行きたいと考えています。

（別添資料：様式第3号 委託予定業務一覧表）

- ク、 県、教育委員会、県出先事務所、指定管理者本部、指定管理者現地との連絡体制  
（別紙：本部と現地の責任体制）

#### （2）業務の一部を委託する場合の管理・指導体制の状況

- ア、 日頃より県立都市公園管理マニュアル相模湖公園編、及び県立相模湖公園管理マニュアルを基に、対応を会得し担当が立ち会い作業をしています。
- イ、 基本的に園長兼場長・副園長が指導教育し、不明な点があれば事前に専門家に指導を受け対応しています。
- ウ、 他の職員が対応する場合事前に長より指導を行い実施しています。
- エ、 特に注意点は作業中の事故の無いように配慮しています。（作業員はもとより、十分安全対策をして来園者・利用者の安全を第一に作業しています。）
- オ、 工程表を組む場合、比較的来園者・利用者の少ない平日にて実施するよう指導します。

### (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人材育成や職員採用の状況

- ア、 相模湖公園は、地元住民や近隣住民のみならず、横浜や東京都心等の遠距離からの観光利用で訪れる公園です。観光客が訪れる公園はより質の高い環境管理が求められます、その実現化の為に適切な人材育成を進めていきます。
- イ、 管理運営を統括する人材は、人事管理や総務的な業務もこなしつつ自らも管理運営の業務の一部を担っていく必要があります。
- ウ、 一般事務について年を増すごとに事務も多様化され小規模公園にも関わらず多くの業務を必要とします、(数年前までは事務のほか作業も兼務でできたが) 専門を必要とします。
- エ、 職員の資質の向上を図る、当公園の利用者は色々なタイプの方々があります。
- (ア) 目的をもってくるお客様  
(イ) 偶然通りすぎりによってくれるお客様  
(ウ) トイレ利用だけのお客様
- オ、 お客様はそれぞれ異なります、しかし相模湖公園に来たことに対しては皆同じお客様に変わりありません、「いらっしやいませ、から、気を付けてお帰りください」、と心をこめて対応します、どの方々も皆この貴重な時間をこの公園で過ごすわけです、そこで皆さんが心より楽しんで帰られますよう課題等を共有し解決策を検討いたします。
- カ、 職員の資質向上方策については、定期的に主任者会議を開き意見の交換や情報、問題等を共有し合い次のステップとします。
- キ、 公園の管理運営に携わる職員の資質の向上について、職員一人一人が、自主的に資質の向上に努めることはもちろんですが、それだけでは、井の中の蛙になってしまい、結果的にはよくありません。そこで他の先進地施設の見学を行いより一層の資質の向上に努めます。
- ク、 職員採用状況、基本的には健康第一の地元優先で関係資格を取得している方等一般公募を基本として採用しています。
- ケ、 緊急の救助等にも対処可能となるよう普通救命講習の受講や、人材育成のための研修会等への積極的な参加によって、人事管理体制を整え、幅広いサービスを提供していきます。

(職員採用の状況)

《選考方法》

公募し、運営・管理上に必要な技能・資格を有する人員を確保します。

《選考基準》

経験・技能資格を有する優秀な人材を選考します。

《採用数》

【相模湖公園】

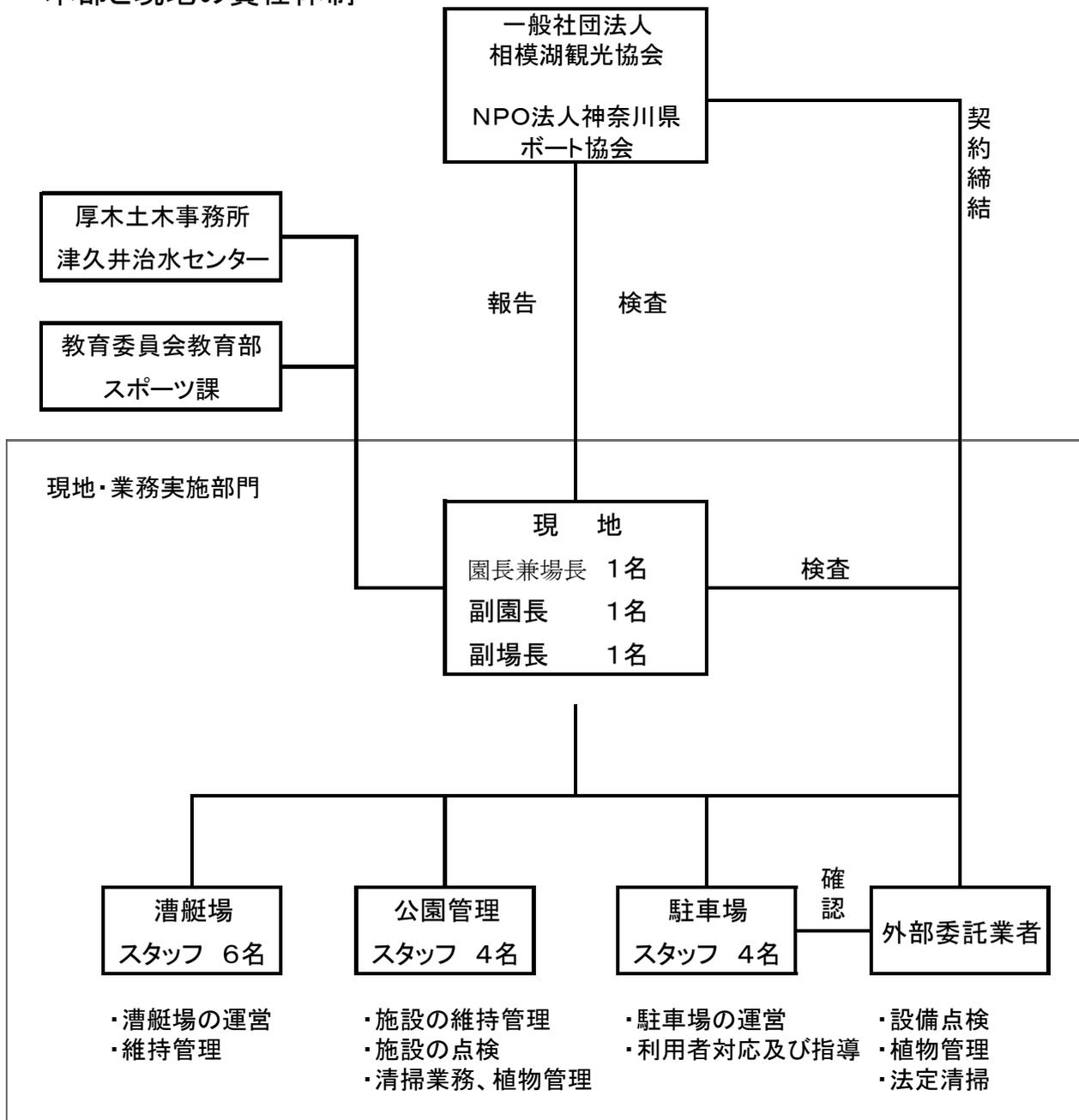
常勤職員(事務) (2名)

臨時雇用者 (8名)

人員配置計画【相模湖公園】

役職	担当業務	職員	パート	一週間の勤務時間
園長兼場長	維持管理運営業務、県、土木事務所との連絡調整	○		8h × 5日=40h
副園長	公園・駐車場活用の提案・アンケートによる情報収集	○		8h × 5日=40h
公園維持管理スタッフ1	植物、施設の維持管理及び小破修繕、日常清掃・点検	○		7h × 4日=28h
公園維持管理スタッフ2	植物、施設の維持管理及び小破修繕、日常清掃・点検	○		7h × 4日=28h
公園維持管理スタッフ3	植物、施設の維持管理及び小破修繕、日常清掃・点検	○		7h × 4日=28h
公園維持管理スタッフ4	植物、施設の維持管理及び小破修繕、日常清掃・点検	○		7h × 4日=28h
駐車場運営スタッフ1	駐車場の運営及び利用者対応	○		7h × 3日=21h
駐車場運営スタッフ2	駐車場の運営及び利用者対応	○		7h × 3日=21h
駐車場運営スタッフ3	駐車場の運営及び利用者対応	○		7h × 3日=21h
駐車場運営スタッフ4	駐車場の運営及び利用者対応	○		7h × 3日=21h
トイレ清掃			○	

# 本部と現地の責任体制



職務分担及び職務内容

公園関係

本部	現 地				外部
観光協会	園長兼場長	副園長	運営スタッフ	維持管理スタッフ	委託業者
	年間維持管理運営計画、予算編成・執行計画、月間、週間作業計画、委託者調整、設計	計画策定	計画策定補助	計画策定補助	
労務管理 委託業務契約 支払い業務		アンケート実施	駐車場運営 利用案内指導	植栽管理 施設維持管理 日常清掃点検	委託業務の実施、夜間警備設備点検、法定清掃
公園管理運営 業務全般検査 執行状況検査	業務の確認 委託業務の検査 土木事務所へ報告	促進事業の 状況把握		委託業務の 確認	
公園の管理運営業務に対する 是正勧告	次年度計画の反映改善指導	次年度計画 の反映と提案			

2 コンプライアンス、社会貢献（提案書 14）

(1) 指定管理業務を実施するために必要な団体等の諸規程の整備、法令遵守の徹底に向けた取組の状況

- ア、 協会役員、及び職員は事業活動のグローバル化に対応し国内外の法令やルールを遵守し人権を含む各種規範、それぞれの地域の文化を尊重するとともに高い倫理観を持って行動します。
- イ、 協会役員及び職員は安全で社会的有用な物、サービスを開発提供するという変わらぬ使命を果たしお客様の満足と信頼を獲得します。
- ウ、 協会役員及び職員等は、個人情報、機密情報をはじめとする各種情報を適正に管理します。
- エ、 協会役員及び職員等は、個人の多様性、人格、個性を尊重するとともに、安全で働きやすい環境を確保しゆとりと豊かさを実現します。
- オ、 協会役員及び職員等は社会インフラを担う企業グループの一員としてかつ地域の一員として積極的に社会に貢献します。
- カ、 会長は本項目に反するような事態が発生したときは自ら問題解決に当たり、原因究明、再発防止に努めます。
- キ、 職場研修や職場ミーティング時に、全スタッフに周知と確認をする。
- ク、 地域で行われる研修等に積極的に参加をする。

(2) 個人情報の保護についての考え方・方針及び個人情報の取扱いの状況

- ア、 職員は関係する倫理をよく理解し、公園管理業務に関わる法知識や社内ルールを習得し、日常実務に役立てなければなりませんその為には事例や解説等盛り込み、分かりやすく説明したコンプライアンスブック資料を基に職員に徹底しています。
- イ、 コンプライアンス研修を行うにあたっては、従業員レベルや部門、事業に応じて教育内容が変わってきますのでどのような内容で、どれほどの頻度で研修を行うのか良く調査して進めます。

- ウ、 現況は資料を基に園長兼場長が、主任会議の中で教育し周知徹底しています
- エ、 今後指定管理業務を実施するために必要な諸規定等の整備を行います。

### (3) 指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況

- ア、 主に健康で働きやすい環境づくりに重点を置き来園者へのサービスを提供する、それに向けての資質の向上を図る。
  - (ア) 多様な人材を育むために職員一人一人の多様なアイデア生かす仕組みを提供し、多様な働き方を支援する施策を展開します。
    - a 先進地を視察し少しでも当公園に役立つものを模索している。(年2回)
    - b 造園分野に精通した人材の育成を進めます。
    - c 観光客のみでなく地元住民に対しても同様に質の高い接遇を行えるよう教育の充実を進めます。
    - d 初めて相模湖を訪れた人々に相模湖の文化、観光レクリエーション情報、ハイキング情報、漕艇の基礎知識、公園の植物や湖の魚、野鳥などに関するガイド教育の推進
  - (イ) 福利厚生の充実  
職員の健康管理のため健康診断推進

- イ、 施設管理運営に対する環境への配慮
  - (ア) 周辺管理について当観光協会が主となり湖岸のごみの除去（基本的には湖面管理者である、県企業庁が実施すべきであるが、予算の関係等で動かないため観光協会、遊船組合、漕艇場でゴミ拾いをしている、大きなゴミ（流木等）はまとめて2か月から3か月に1回処分している、また園内については朝夕2回ゴミ拾いをしますその他パトロールの際にも目につくゴミを拾っています。
  - (イ) 駐車場内について常時ゴミ拾いをしています、また地下駐車場に於いては月1回水洗いもしくはワックスがけをして清潔にしています、そして常に換気扇にて排気をして環境に配慮しています。
  - (ウ) トイレ管理について・当初週3回専門職による清掃、その他は作業員が朝と夕方の2回清掃しています。しかしながら特に大便器の汚れがひどいため、計画的に男女大便器の洋式化した結果利用者に大変好評です。  
また、特に利用者の多い女子トイレのタイルの張り替えをし、より清潔感を与えている。

#### イ、 湖畔環境を活かした利用者の促進を図る維持管理

湖畔公園としての美しい景観づくりに配慮した植物の育成管理、湖畔公園としての美しい景観を創り出している緑鮮やかな芝生公園や、四季の変化を織りなす樹木については、刈込時期や樹木特性等に配慮した適正な維持管理を行います。また公園に彩りのある景観を創るため、四季折々の草花に重点を於いた管理を行います。

#### ウ、 親水空間の安全性を高める管理

- (ア) 公園内にある漕艇場管理と連携し、湖畔公園としての親水性と安全性を高めるために親水護岸やボートスロープからの転落防止と周辺施設の点検及び維持管理を徹底し、水辺の安全性向上に努めます。
- (イ) 水辺の広場岸部に救助用浮き輪を設置する。
- (ウ) 相模湖は県民の水ガメとしての機能を有する水源地域であるため、森林の保全や水質の浄化等、多年にわたり県を中心に関係者により推進されて参りました。こうした中、漕艇場を管理するに当り省エネや環境美化、景観に配慮しながらの取組みを行います。  
具体的には、低公害・低燃費船外機の使用や低公害オイルの使用などに努め、コース工作物も安全に配慮し、周辺の景観を損なわないよう気遣い、「神奈川の水ガメ」として環境を汚すことのないよう管理、運営を担ってまいります。  
湖面管理は、公園協会、企業庁などと共に、湖岸に漂着する流木やゴミの定期的な回収・処分を行い、湖の浄化・美化に協力していきます。

#### (4) 障害者雇用促進の考え方

障害者の雇用については促進の方向で考えています。現在当公園での雇用はありません、しかしながら指定管理を受け平成12年3月までは2名の雇用をしていましたが残念ながら病気にて退職をしました、その後、応募者がありません、今後は適任者がいれば採用する方向で考えています。

### 3 これまでの実績（提案書15）

#### (1) 相模湖公園及び相模湖漕艇場と類似の業務を行う施設等での管理実績の状況

平成21年4月より平成25年3月までの5年間神奈川県より県立相模湖公園指定管理を受ける。

ア、相模湖公園管理実績

##### (ア) 平成21年度維持補修関係

- a 園内地元木材使用の椅子設置
- b 排水ポンプ交換
- c 園内石畳補修

##### (イ) 平成22年度維持補修関係

- a 女子便所タイル張り替え
- b 女子便所便器洋式化
- c 噴水広場周りベンチ屋根張り替え
- d 駐車場グレーチング障害者対応用に交換
- e 飲料水用ポンプ入れ替え
- f 地下駐車場内配管類塗装
- g 公園内木材使用ベンチ設置（新規）
- h バーコラ東屋屋根設置
- i 物置から地下トンネルクラック補修

##### (ウ) 平成23年度維持保守関係

- a 噴水広場周りベンチ屋根張り替え
- b 噴水水漏れ目地補修
- c 地下駐車場配管回り塗装
- d 地下駐車場南出口案内板設置
- e 女子トイレ便器洋式化
- f 噴水広場石張り補修
- g 男子トイレ大便器洋式化
- h AED 設置
- i 公園内木材使用ベンチ設置（新規）

##### (エ) 平成24年度維持保守関係

- a 芝生広場内照明用電線埋設
- b 噴水広場排水蓋かけ（イベント用）
- c 艇の広場及び芝生の広場用照明灯設置
- d 公園内照明灯修理
- e 擁壁面タイル補修
- f 男子用トイレ補修
- g 公園内木材使用ベンチ設置
- h 地下駐車場入り口歩道用照明器具設置
- i 障害者用トイレ引き戸鍵取り付け
- j 公園内植栽個所木材使用土止め
- k 防犯カメラの設置

相模湖公園指定管理業務評価実績

年度	平成 2 1 年度	平成 2 2 年度	平成 2 3 年度	平成 2 4 年度
評価	良好	良好	良好	良好

相模湖公園利用者数（単位：人）

年度	平成 2 2 年度	平成 2 3 年度	平成 2 4 年度	平成 2 5 年度
利用者数	119, 723	89, 855	129, 757	168, 739

(様式第3号)

委託予定業務一覧表

業務区分	業務名	業務内容	理由	予算額
				(概算)
施設保守 点検業務	電気工作物保守点検業務	電気点検 (法定点検)業務	免許及び専門的な知識を要する業務のため	405,000
	噴水施設保守点検	噴水施設保守点検(定期点検)	専門知識を要する業務のため	110,250
	受水槽点検業務	受水槽保守点検 (定期点検) 5.10月	専門知識を要する業務のため	150,000
警備	警備業務	園内夜間警備	専門知識や危険を要する業務のため	1,013,040
施設 保守点検	消防設備保守点検業務	消防設備の法定点検業務	専門知識や危険を要する業務のため	294,000
清掃	噴水清掃業務	噴水・池清掃 7月、10月	専門知識や危険を要する業務のため	577,500
	施設清掃業務	排水溝清掃	専門知識や危険を要する業務のため	600,000
	受水槽点検業務	受水槽清掃 30万	専門知識や危険を要する業務のため	450,000

○相模湖公園

◇選定方法

植物管理・・・園内地質、植物等の状況を把握して常に管理が良くでき近隣の業者選考、金額により一般競争入札（5社以上選出）少額の場合（3社以上より見積り取り）金額の低い業者落札

施設保守点検業務・・・指定管理開始前特に、近隣公園等の類似施設を、管理及び経験している（基本的に県内）業者3社以上より見積りを取り金額の低い業者選定

警備・・・指定管理開始前に、近隣で地域をよく理解し、観光協会に協力的で経験豊かな（基本的に県内）業者3社以上より見積り取り金額の低い業者選定

清掃管理・・・指定管理開始前に、近隣で状況をよく把握して仕事にも前向きで観光協会に協力的な（基本的に県内）業者3社以上より見積り取り金額の低い業者選定

平成 27 年度維持管理計画表

管理項目		業務内容	管理エリア	基準書数量		提案数量		作業時期												備考	
				規模・単位	実施回数	規模・単位	実施回数	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	高木剪定	経剪定を中心に実施	園内一円	40本	必要に応じて	40本	必要に応じて													枯損枝、衰弱枝等の枯落としをさむ
		ヤクウ管理	樹形回復処置		30本	必要に応じて	30本	必要に応じて													目視点検で、必要と認められる時に実施する
		病虫害防除	テング臭病の処置 その他の病虫害の防除		20本	必要に応じて	20本	必要に応じて													原則として「公園・街路樹等病害虫・雑草管理マニュアル」に基づき実施
		枯損木処理	枯損木、樹幹腐朽化 管理上支障となる樹木の伐採		5本	必要に応じて	5本	必要に応じて													安全管理上の理由や計画的な関係等で必要と認められる場合に実施する
		樹木補植	高木補植		2本	必要に応じて	2本	必要に応じて													
	中低木管理	刈込物手入れ	徒長枝等刈込	園内一円	2,911㎡	1回/年	2,911㎡	1回/年													
		刈込み内除草	人力除草	園内一円	3,227㎡	2回/年	3,227㎡	2回/年													
		中間管理	施肥	園内一円	3,227㎡	1回/年	3,227㎡	1回/年													
			灌水	園内一円	3,227㎡	必要に応じて	3,227㎡	必要に応じて													
			樹木補植	中低木補植	園内一円	20本	必要に応じて	20本	必要に応じて												
	草地管理	芝生地管理	人力除草	園内一円	3,022㎡	2回/年	3,022㎡	2回/年													生育期(4月~10月)月2回指定
			芝刈	園内一円					7回/年	1.4回/年											
			施肥	園内一円					2回/年	2回/年											
			目土	園内一円					1回/2年	1回/2年											
			エアレーション	園内一円					1回/年	1回/年											
灌水			園内一円	必要に応じて					必要に応じて												
草花管理	花壇管理	補植	園内一円	100㎡	必要に応じて	100㎡	必要に応じて														
		植え替え	地掃	園内一円	316㎡	2回/年	316㎡	2回/年													
			施肥																		
		中間管理	植え付け	園内一円	316㎡	6回/年	316㎡	6回/年													
			人力除草						2回/年	2回/年											
灌水	必要に応じて		必要に応じて																		
施設管理	警備	夜間警備	巡回警備 2名態勢	園内一円	1式	100日	1式	107日													
		日常管理	門扉等開閉	管理事務所、地下駐車場、公園出入口	園内一円	1式	毎日	1式	毎日												
	法定点検	電気点検	受変電設備等の点検	高圧変電室・自家発電設備	園内一円	1式	1.2回/年	1式	1.2回/年												
		消防設備点検	消火設備等点検	地下駐車場	園内一円	1式	2回/年	1式	2回/年												
		薬剤等交換	薬剤等交換	地下駐車場	園内一円	1式	1回/5年	1式	1回/5年											平成29年実施予定	
		建物点検	建築物等の点検	地下駐車場	園内一円	1式	定期	1式	定期												
		受水槽点検	受水槽(加圧ポンプ)点検	受水槽(加圧ポンプ)	園内一円	1式	1回/年	1式	1回/年												
	工作物管理	噴水施設点検	噴水施設保守点検	噴水施設	園内一円	1式	6回/年	1式	6回/年												
		建物点検	地下駐車場等の建物の点検	園内一円	1式	1回/日	1式	1回/日													
		設備点検	換水、照明、換気、ポンプ等の設備点検	園内一円	1式	1回/日	1式	1回/日													
		日常点検	建物点検	屋根、換気、ベンチ、トイレ、案内板等の工作物の点検	園内一円	1式	1回/日	1式	1回/日												
		雨水排水設備	雨水排水設備	雨水排水設備	園内一円	1式	1回/日	1式	1回/日												
	清掃管理	園内清掃	道路広場清掃	一般清掃	園内一円	25,200㎡	毎日	25,200㎡	毎日												
			水路・側溝清掃	雑物の除去	園内一円	1式	必要に応じて	1式	必要に応じて												
			法定清掃	設備清掃	受水槽清掃	園内一円	1式	1回/年	1式	1回/年											受水槽点検含む
施設清掃		定期清掃	噴水・地清掃	噴水施設	園内一円	1式	3回/年	1式	3回/年												
			便所汚水槽清掃	トイレ	園内一円	1式	1回/年	1式	1回/年												
		日常清掃	雨水排水設備清掃	園内一円	1式	1回/年	1式	1回/年													
建物清掃		日常清掃	工作物清掃	ベンチ、階段、)水飲み、案内板、看板等の簡易清掃	園内一円	1式	1回/日	1式	1回/日												
		日常清掃	水洗い、ワックス掛け	地下駐車場	4,166㎡	6回/年	4,166㎡	1.2回/年													
トイレ清掃		日常清掃	簡易清掃	地下駐車場	4,166㎡	1回/日	4,166㎡	1回/日													
		定期清掃	水洗い、拭き掃除、ペーパー補充、汚物入れ回収	トイレ	80㎡	3回/週	80㎡	3回/週													
		日常清掃	備品購入	トイレトイレットペーパー、清掃用具購入	園内一円	1式	必要に応じて	1式	必要に応じて												
ゴミ処理		日常清掃	簡易清掃、ペーパー補充、汚物入れ回収	園内一円	80㎡	1回/日	80㎡	2回/日													
		定期処理	可燃物廃棄物処理「月、水、金」	園内全域	1式	必要に応じて	1式	必要に応じて													
		定期処理	不燃物廃棄物処理「金」		1式	必要に応じて	1式	必要に応じて													
定期処理		粗大ゴミ	1式		必要に応じて	1式	必要に応じて														
運営管理(広報)	情報発信、PR活動	イベント情報、活動報告、季節の便りなどを様々な情報ツールを活用し発信	園内一円	1式	必要に応じて	1式	必要に応じて														
	利用促進	公園祭り等イベント開催による利用促進	園内一円	1式	必要に応じて	1式	必要に応じて														
	関係団体との協議	地域や公園活動団体等と協働した利用促進、管理運営	園内一円	1式	必要に応じて	1式	必要に応じて														

