

I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金

(1) 施設の利用促進・サービス向上の取組

また、弊社が指定管理で運営している「県立足柄ふれあいの村」を利用する児童・生徒などへの働きかけ、子供から大人まで幅広い年代層に森林・林業に興味を持ってもらえる機会を作ります。

○成長の森のフィールド

かながわトラストみどり財団の主催による、「成長の森」事業は、神奈川県における森林づくりの目指す姿を示した「かながわ森林再生50年構想」の一環として平成19年度(2007年)からスタートし、18年目を迎えましたが、子ども達の健やかな成長と「成長の森」の成長を重ね合わせて、森づくりの大切さを知っていただくための事業を支援します。



「成長の森」21世紀の森ブース。

神奈川県内で進められている「21世紀の森」での植樹活動が、平成25年度(2013年)から始まり、今年で12年目を迎えました。この活動には県民の多くの方々が参加しており、毎年多くの家族や個人が森を訪れ、植えた木々の成長を見守っています。特に、お子さまの成長と植樹した木々の成長を重ね合わせ、その変化に感動する姿が印象的です。

この活動は、単なる植樹にとどまらず、神奈川県内の森林保全や林業の重要性を広く知ってもらうための啓発活動としても大きな意義を持っています。参加者たちは、実際に土に触れ、木を植える体験を通じて、森林の豊かさや林業が持つ社会的役割について学ぶ機会を得ています。このような体験型の活動は、次世代に自然環境の大切さを伝える上でも非常に効果的です。さらに、この植樹事業は「21世紀の森」の利用促進にも寄与しています。多くの人々がこの森を訪れることで、地域の自然環境への関心が高まり、それが森林保全活動へのさらなる支援につながっています。

令和3年度から令和6年度までの実績(参加人数)

令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
175人	226人	241人	529人



I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金

(1) 施設の利用促進・サービス向上の取組

(エ) その他の利用促進をはかる取組み

■令和県6年3月改定の県西活性化プロジェクト「かながわ県西での“心地よい”くらし～つながり×未病改善のライフスタイル」をめざすすがたとし、未病バレー「ビオトピア」などの拠点施設と連携して、人生100歳時代を健康に過ごすための健康増進プログラムを提供します。また、21世紀の森は、美しい森の中を散策するなど体を動かせる施設「森の駅」として未病いやしの里の駅に登録されていることから、自然豊かな森林環境の中で健康を増進できるような自然体験プログラムなどを提供します。また、周辺の「未病いやしの里の駅」と連携し、利用促進に取り組めます。

○私たちが提唱する「未病を改善する」プロジェクトのプログラム企画

里山ノルディックウォーキング(気持ちよい森林で健康増進)

ノルディックウォーキングは、上半身を含めた全身の筋肉を使って行うアクティビティです。起伏のあるウォーキングコースがフィールドとしては適しており、変化にとんだ散策路は絶好のフィールドです。21世紀の森の中だけでなく、矢倉岳、足柄峠、酒水の滝などの気持ちの良い景勝・観光スポット巡りなどとの組み合わせを癒されながらのウォーキングで健康増進を図ります。

多くの人に気軽にノルディックウォーキングを体験してもらうために、ノルディックウォーキング用ストックを購入し、希望者に貸し出しをしています。

21世紀の森に利用実績がある「静岡ウォーキング協会」やノルディックに関連した団体の協力を得ながら、「未病を改善する」プロジェクトのプログラムとして、南足柄市の11コース、南足柄市と箱根町を結ぶ3コース(最短 2.9km～最長 18.0km)を、21世紀の森を拠点とした、ウォーキングコースとして活用します。

コース名	距離 Km	標高差 m	コース名	距離 Km	標高差 m
矢佐芝コース	18.0	1144	天狗伝説コース	9.5	226
矢倉岳コース	8.7	617	大雄町花咲く里山コース	2.9	120
山伏平コース	5.9	617	矢倉沢里山散歩コース	4.2	120
万葉コース	5.4	327	内山棚田清涼さんぽみち	6.1	42
足柄峠コース	7.7	423	明神ヶ岳コース	10.8	834
浜居場城コース	10.5	401	足柄峠・金時山コース	9.9	795
足柄古道コース	13.6	706	金太郎コース	7.7	795

■運動広場・林間での野外体験学習を推進します

弊社野外教育事業部が実施するPAA21は、野外でのチームビルディング活動を行うことで「一緒にいたいクラスづくり」をすることができる自然環境体験プログラムです。

21世紀の森はこの活動に最も適した運動広場や林間を有しており、神奈川県内の中学校を中心として、クラスづくりプログラムを体験しています。

I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金

(1) 施設の利用促進・サービス向上の取組

子どもたちが、豊かな森・自然の中で心を開き、清々しい気持ちで仲良しになれる、森や自然はそのような効果を持っています。

弊社は、この効果を発揮できる、21世紀の森での野外体験学習プログラムを推進します。



(オ) サービス向上につながる様々な取組み

■木工の指導を推進します（木材工芸センター、出張木工指導）

木材工芸センターでは、充実した木工工作機械や工具を活用して利用者に木工の指導を行います。訪れた人が気軽に木工に親しむことができるように、材料やサンプルなどの準備をして利用者への利便性を向上させます。（指導人材確保で活用を広める）

また、木材工芸センターの利用者のほかにも遠方の団体にむけて、出張木工体験教室を行っております。21世紀の森を広報するとともに、「木をつかう」という意味、水や森林についての啓蒙活動のほか工具の使い方も指導します。

多くの人たちに木工を親しんでいただけるように、木材工芸センターでの活動だけではなく、出張での木工指導を行います。

○出張木工教室

学校や地域等で体験学習として、出張木工教室を実施します。

神奈川県内の森林・林業の普及活動を紹介しながら、木工などに興味を持ってもらい、神奈川の森林の保全や21世紀の森の活用を推進します。

[神奈川県内の某私立高校の実施例]

授業の一環として、森林の保全や水源の保全を学習し、木工製作を実施しました。また、新型コロナウイルスの流行時は、オンラインでの木工教室を実施しました。

今後も、県の学校生徒に対する環境教育、森林保全意識の向上を図ります。



県内での出張木工体験 環境教育
ともに工具の使い方も学ぶ



コロナ禍でのオンライン木工教室。
小学校と遠隔で作り方を指導。

I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金

(1) 施設の利用促進・サービス向上の取組

地域の親子活動の一環として、森林の保全や水源の保全を学習し、木工製作を実施しました。今後も、県内外の自治会等に対する環境教育、森林保全意識の向上を図ります。



出張の親子木工体験教室

イ 広報・PR活動の内容等 (P37～P38)

(ア) ホームページ、SNS(インスタグラム等)、WEB媒体を活用した情報の告知

現在、インスタグラムやYouTubeによる情報の告知・PRを行っています。今後は、ホームページをリニューアルし、基本情報、お知らせ、イベント情報などを発信するほか、様々なWEB媒体を活用して画像、動画等素材の工夫を凝らした情報の拡散を図ります。

21世紀の森のホームページは、弊社指定管理部が指定管理を受託している南足柄市内の4施設(21世紀の森を含む)が全て相互リンクしています。

現在の21世紀の森のホームページは

- ・施設案内(園内マップ含む)
- ・年間スケジュール
- ・自主事業のお知らせと内容説明(年間)
- ・施設の利用方法やアクセス方法
- ・ふれあいセンターでの食堂営業案内
- ・インスタグラムやYouTubeの閲覧



今後は、21世紀の森周辺に点在する「未病いやしの里の駅」の施設紹介を情報掲載することで、県西地域への滞在を増やすことにより21世紀の森の利用促進に結びつけます。

(イ) リーフレットの充実

令和4年度に現在のリーフレットに変更しました。特に近年の大雨等による土砂災害で、通行止めとなった所を現状と一致させ、利用者が困惑しないように園マップを迅速に入れ替えられるような取組を行っています。リーフレットは、来園者に配布することはもとより、南足柄市内の施設や県・足柄上地域市町村の公共施設等・未病いやしの里の駅や道の駅などに定期的に配布しています。

(ウ) 各種チラシの作製及び配布

イベントのパンフレットを作成し、近隣の人が集まる施設や道の駅などに配付・配架します。

I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金

(1) 施設の利用促進・サービス向上の取組

■チラシ配布先について

- ・道の駅(山北、ふじおやま、須走、足柄・金太郎のふるさと)
- ・関係、近隣施設(南足柄市・山北町関係機関、県内都市公園管理事務所等)
- ・周辺施設(つぶらの公園、足柄ふれあいの村、ビオトピア、等)

また、WEBサイトや弊社指定管理部が指定管理を受託している南足柄市内の3施設(昨年度の各施設利用人員を掲載)に配布を協力してもらい、来場者数の促進を図ります。

(エ) 情報誌の発行

年に4回「21世紀の森だより」を発行します。その季節に園内で見られる植物や鳥などの情報やイベント実施の報告、イベント参加者募集のご案内、21世紀の森に関するお知らせ等を掲載し関係施設などに配布します。

(オ) 行政広報への掲載依頼

- ・夏休み子どもたちの野外活動や木工制作などの利用促進を図るため「わくわく体験プロジェクト」「かながわサイエンスサマー」への掲載に参加します。
- ・南足柄市の「広報みなみあしがら」に21世紀の森の主催事業やイベントの投稿をします。
- ・「未病の改善」県西地域活性化プロジェクトの「いやしの里の駅、森の駅」に登録します。

(カ) WEBサイトへの情報提供

広範囲での閲覧が期待できる、「アシガラッテ」「イベントバンク」「コドモタイケンナビ」等にイベント情報を投稿します。

(キ) その他、個別の広報・PR

弊社が経営する温泉施設「おんりーゆー」は、県内でも人気の日帰り温泉でホームページのアクセス数もアクセス/日とかなり多くのお客様が閲覧するため、「おんりーゆー」のホームページでイベント掲載やリンクなどで、21世紀の森のアクセス数を増やして利用促進を図ります。

■近隣施設

近隣の南足柄市内の野外活動施設や観光名所、また、当社が指定管理を行っている施設などにパンフレットやイベント情報を設置・掲示してネットワーク広報を図ります。

ウ アンケートなど利用者満足度調査の実施方法 (P38～P40)

弊社は、21世紀の森の設置目的を考慮し、利用者の多様なニーズに応えることができるように管理運営を実施してきましたが、「私たちの管理運営が利用者から求められるものであるか？」という問いに対して、常に答えを持っているものでなくてはならないと考えます。

弊社は、常に利用者の意見や要望を聞き、把握し、改善するというプロセスにより向上心のある指定管理運営を目指します。

I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金

(1) 施設の利用促進・サービス向上の取組

そのために最も効果的な方法が利用者アンケートであると考え、アンケートによる利用者満足度調査を実施します。

令和3年度から令和6年度2月までのアンケート集計結果より、改善した事項について

改善事項	改善された事
・散策路などもっと整備してもらえると子どもも来やすくてありがたい。 ・散策路が歩きにくい。	・定期的には散策路のブローワー清掃を1回/月に実施。特に冬期は回数を増やしました。 ・散策路どんぐりコースの危険木(ナラ枯れ)を伐採し利用者の安全を確保しました。 ・散策路に倒れた倒木等を処理し、路面の清掃及び安全柵を設置しました。
・遊具が少なかった。 ・遊具が使えない。 ・子どもの遊び場がない。	・劣化した遊具の更新を県と検討いたします。 ・木で作成したモルック、輪投げ、玉入れ、ビンゴゲーム等を無料で貸出をしました。
・看板が解りづらい、読みにくい。	・園内の案内板を更新し、現状に合った園内マップとした。通行止め等の情報も載せました。 ・老朽化した看板の補修・更新をしています。
・コロナで木工機械が使えないので残念です。	・現在は、糸鋸を使用した木工を行っています。
・木工キットの新作を期待しています。	・毎年、新作の木工キットを出しています。
・夏は建物内が暑い	・県と協議して森林館と木材工芸センターにエアコンを設置しました。
・トイレの中に落ち葉や虫が入る	・吹き流しの窓に網戸を取り付けました。
・トイレのバリアフリー(ウォシュレット)がない。	・県による、トイレの洋式化を進めています。
・パンフレットの地図が少し大きいと助かります。	・リーフレットを更新し、マップも見やすくしました。

(ア) ご意見箱による意見、要望の収集

21世紀の森の来園者はハイキングや自然観察、また木工体験など森を楽しみ森で癒され、森の恵みを活用するなど様々な目的で来園します。

その様な利用についてできるだけ多くの方々の意見・要望を徴収したいと考え、森林館正面にご意見箱を常設し、利用者の意見を収集します。

ご意見箱は、その日に感じた利用者の感想や意見をスタッフに遠慮することなく伝える手段として有効であり、投函しやすいように、わかりやすく配置します。毎日回収し取りまとめます。



I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金

(1) 施設の利用促進・サービス向上の取組

(イ) イベント参加者のアンケート調査

21世紀の森では、豊かな森での楽しみや活動を来園者に提供するためさまざまな自主事業や体験イベントを実施しています。

その終了時に、参加者から体験の感想や意見を口頭で発表してもらいまとめますが、イベントのアンケート用紙を用意し、記入してもらいます。

自主事業などの参加者は、それぞれが目的を持って活動するので、その人たちの感想はより現実的な事項に係る意見だと思われ、貴重な意見としてとらえ、取りまとめます。

エ 利用者ニーズ・苦情の把握の手法及びその内容の事業等への反映の仕組み (P40～P42)

(ア) 利用者ニーズの把握

施設の利用促進を図るうえで、利用者ニーズの把握とそれをどのように施設運営として反映させるかということが大変重要であると考え、21世紀の森では、お客様とふれあう機会を多く持つように心がけ、さまざまな方法で利用者ニーズの把握を行います。

■アンケート(利用者満足度調査)による利用者ニーズの把握

先に記した、アンケートによる利用者満足度調査の他、さまざまな方法により利用者ニーズを把握します。

■日常的な利用者とのコミュニケーションアップ

利用者の要望や感想は、利用者と21世紀の森スタッフとの日常的な会話の中から聞き取ることができます。利用者とは、声掛けやコミュニケーションを心がけ、その中から利用者ニーズやご意見を聞き、その内容を把握します。

(イ) イベント参加者のアンケート調査

21世紀の森では、豊かな森での楽しみや活動を来園者に提供するためさまざまな自主事業や体験イベントを実施しています。

その終了時に、参加者から体験の感想や意見を口頭で発表してもらいまとめますが、イベントのアンケート用紙を用意し、記入してもらいます。

自主事業などの参加者は、それぞれが目的を持って活動するので、その人たちの感想はより現実的な事項に係る意見だと思われ、貴重な意見としてとらえ、取りまとめます。

■アンケート(利用者満足度調査)による利用者ニーズの把握

先に記した、アンケートによる利用者満足度調査の他、さまざまな方法により利用者ニーズを把握します。

■日常的な利用者とのコミュニケーションアップ

利用者の要望や感想は、利用者と21世紀の森スタッフとの日常的な会話の中から聞き取ることができます。利用者とは、声掛けやコミュニケーションを心がけ、その中から利用者ニーズやご意見を聞き、その内容を把握します。

I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金

(1) 施設の利用促進・サービス向上の取組

■電話やメールによる意見・要望の把握

電話やメールによる意見・要望・苦情などについては、受付けたスタッフが統括責任者に報告し、お客さまからの情報を21世紀の森の課題として共有するよう、スタッフ教育により徹底します。

(ウ) 苦情・要望等の把握

苦情・要望は、前項の「利用者ニーズの把握」の項で述べたように、「アンケートによるもの」「メール、電話によるもの」「日常的な利用者とのコミュニケーション」などの方法で意見などを把握する中で、その内容が苦情であったり、要望であったりします。

■苦情の受付・対応

- ・お客様からの苦情は、その場で解決できるものや十分な検討が必要のものなど、さまざまです。解決できるものは迅速に対応することが必要ですが、必ず記録し情報を共有します。
- ・弊社では、会社のリスク管理として苦情やトラブルなどは「かんたん報告書」を記載することが決められています。21世紀の森の運営においてもこのように記述して報告するものとします。
- ・細かいことと思われることでも、スタッフ全員で共有し、公平な対応ができるようにします。

■苦情・要望等のスタッフの共有

- ・苦情や要望は、森林内散策や林業研修、また、木材工芸センターの利用などにおいてそれぞれの対応する担当者が受付けることとなりますが、スタッフ全員で共有するようにします。
- ・苦情、要望は個人の主観により受け取り方が異なりますが、基本的には「判断をする以前に把握する・受付ける」という考えを持ち、スタッフ全員で共有します。
- ・21世紀の森スタッフのみならず、他の指定管理施設を含む、弊社として共有します。
 - a) 21世紀の森として、朝礼等でいち早く共有
 - b) 指定管理施設長会議への参加（月1回）による、指定管理事業関係者の共有
 - c) 弊社のリスク管理委員会へ上申し、会社全体での共有

(エ) 要望・ニーズの事業等への反映の仕組みづくり

把握された利用者意見やニーズは、指定管理施設の管理運営を進め向上させるうえで重要だと考え、そのような利用者ニーズなどをとりまとめ施設としてのサービスの向上を図ります。

■公平・公正に受入れます

お客様、利用者から寄せられ、集められたニーズ（要望・意見）は公平・公正に受け入れ、管理運営スタッフが共有して把握します。

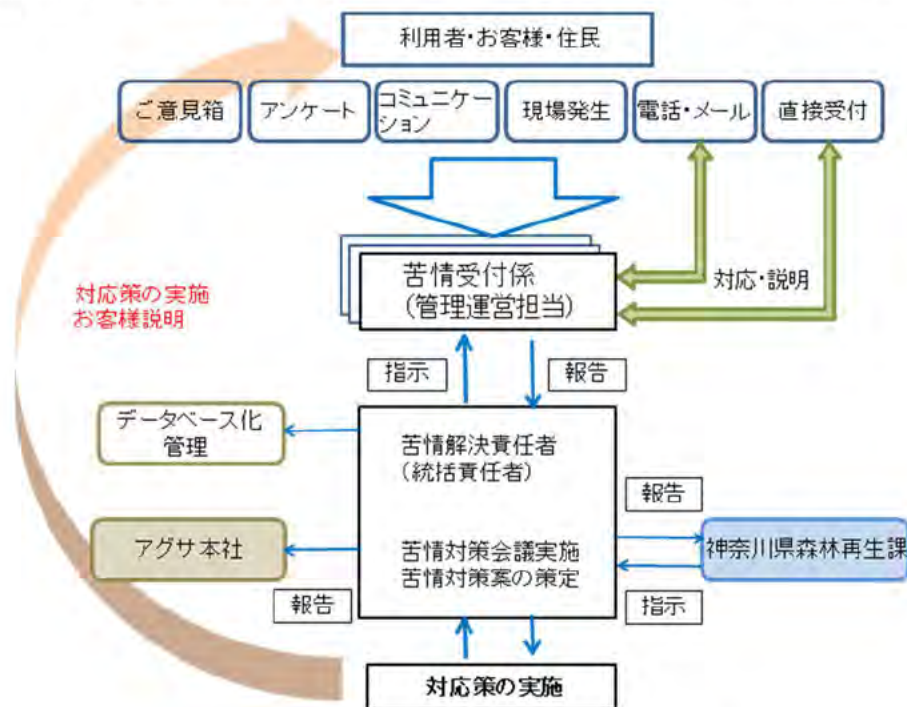
I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金

(1) 施設の利用促進・サービス向上の取組

■スタッフ会議による把握・対策とスタッフの共有

把握されたニーズは、スタッフ会議にてその事案について議論し、緊急性、必要経費、管理内同時に、お客様説明を含めた全体の経過・対応策実施について、迅速に神奈川県に報告します。



苦情への対応や、事業への反映方法の流れ

オ 神奈川県手話言語条例や外国人への対応等 (P42～P43)

(ア) 視覚・聴覚障害者への対応

21世紀の森は、神奈川県「当事者目線の障がい福祉の推進条例」「手話言語条例」の趣旨を理解し、神奈川県視聴覚障害者福祉センターの研修会に参加します。

障害のある方に対して、受付に障害者のためのヒストグラムを掲示して、少しでもコミュニケーションがとれる方法で対応します。

・視覚障害の方に対して、バリアフリーの推進し、点字案内やサポート(誘導)などで、安心して施設が利用できるように対応します。

・聴覚障害の方が安心して窓口にお越しになれるよう耳マークを掲示し、手話や筆談でコミュニケーションが図れるよう、筆談ボードを受付窓口に設置します。また、利用者の要望により、事前に手話等が必要な場合は、手話通訳者の派遣等を依頼することにより、利用者の要望に対応します。



筆談ボード



耳マーク

I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金

(1) 施設の利用促進・サービス向上の取組

(イ) 外国人等への対応

コロナ禍も終息し、昨年从我が国へのインバウンド利用客が戻ってきております。今後は山北スマートインターチェンジの開通（令和9年度）も追い風となり、多くの外国人の利用客も期待できます。管理者としては、外国人客の増大は利用者獲得の機会につながるものとして大変喜ばしい事と考える一方で、現時点では外国人客の受入れや利用指導などの対応の面で課題が生じるものと考えております。とりわけ外国語でのコミュニケーションが大きな課題になるものと考えますが、翻訳機の活用や館内表示の多言語表記といった受け入れの仕組みづくりと、職員のコミュニケーション力や創意工夫などにより、積極的に取り組んでいくこととします。



- ・コミュニケーションツールとして、翻訳機（多言語対応）を活用して対応します。
- ・館内の表示については、外国語の併記を実施しています。

カ 利用料金の設定、減免の考え方（P43～P44）

(ア) 利用料金設定の考え方について

■ 21世紀の森の設置目的に沿った木材工芸センターの料金設定

21世紀の森の設置目的に沿った木材工芸センターの位置づけは、「森林及び林業に関する知識の普及・向上、並びに林業の振興を図る」という項目に対応するものと理解しています。

木材工芸センターで多くの県民に木材に親しみ、木材の可能性や、やさしさ、強さなどを直に感じることで木材の大切さ、その先にある森林・林業の大切さを理解してもらうことがその目的です。従って、多くの県民に利用してもらえる適切な料金設定が必要だと考えます。

■ 平等性、公平性を重視した料金設定

受益者負担の原則をふまえ、誰もが、平等にかつ公平に21世紀の森を利用できるような利用料金の対応方法と料金設定を策定します。

(イ) 利用料金設定の内容

木材工芸センターの利用料金は、県の条例、規則で上限金額が200円と定められており、現状の運営においては、私たちもこの金額が適正なものと考え、引き続き1人200円で提案いたします。なお、徴収にあたっては、木工機械等の作業道具を利用する者であり、付き添いや幼児等は対象外とします。

しかしながら、この利用料金については、木工機械の替刃、ボンド等の消耗品、電気料などの経費を利用者に負担してもらうことが目的であるものとも考えております。そこで、今後、物価高騰や社会情勢などによっては、しかるべきタイミングで料金改定の協議をしながら進めていきたいと考えます。

I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金について

(1) 施設の利用促進・サービス向上の取組

(ウ) 利用料金の免除の扱いについて

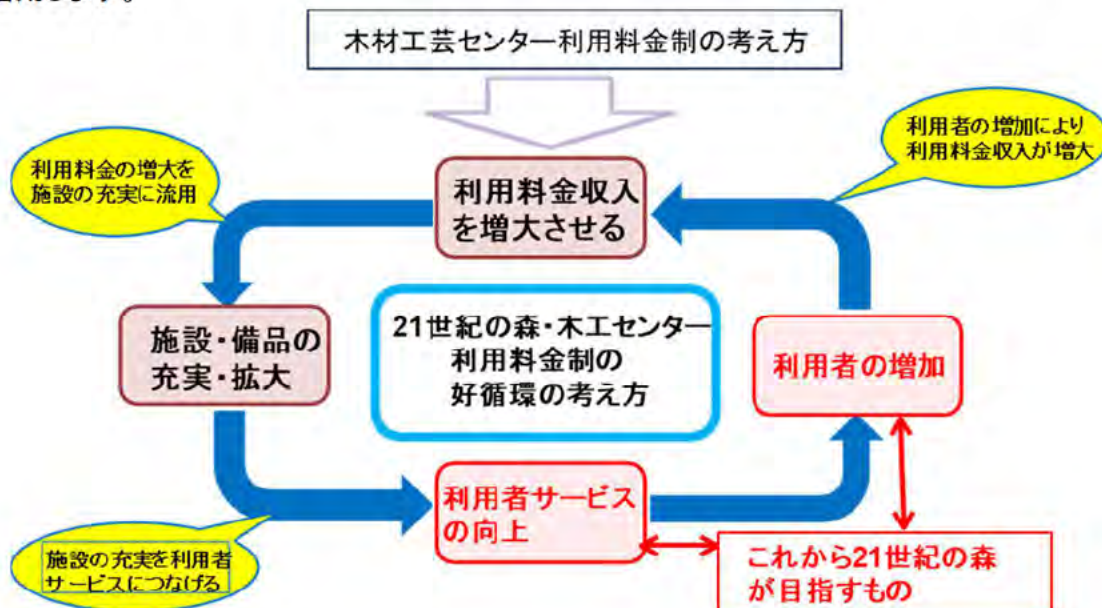
弊社は、次のような利用者については、利用料金を免除することを提案します。

- ・障がいのある方のご利用の場合（特別支援学校、個別支援学級等の利用も含む）
- ・指定管理者が行う自主事業の場合
- ・その他、指定管理者が免除の必要性を判断し、県の承認を得た場合
- ・免除率は 100%とします。

また、利用料金は、指定管理事業の事業費（管理経費）の一部として組み入れることになります。利用料金の占める割合は全体事業費の中で少額ですが、利用料金を徴収し財源の一部とすることは、21世紀の森の事業実施をするにあたって、委託される指定管理料のみに頼るのでなく、利用料金を増加する努力をして指定管理料を少しでも削減し県の財政負担を軽減することが望まれていると考えます。また、利用料金を徴収し、その財源を施設の充実や拡充に用いることでサービスの向上に有効活用するという流れを作り、

利用料金収入の増大 ⇒ 施設の充実・拡充 ⇒ 利用者サービスの向上 ⇒ 利用者の増大

という、好循環により、21世紀の森の目指す利用者サービスの向上に資するものでなければならぬと私たちは考えます。これまで21世紀の森の指定管理者として業務遂行してきた弊社としては、木材工芸センターの利用料金制（条例）により、新たな21世紀の森の管理運営の方向性を求められていることを十分に理解します。その上で、利用料金制導入を利用者サービスの向上と利用者数の増大につなげ、ひいては、神奈川県森林・林業に関わる県民の理解や林業の振興につながるように活用します。



I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金について

(1) 施設の利用促進・サービス向上の取組

キ 利用の促進を図っていくため、指定期間中の年度の目標施設利用者数を設定し、設定の考え方

(ア) 利用者数の目標設定について

■ 21世紀の森利用者数

項目	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
利用者数	42,500人	43,000人	43,500人	44,000人	44,500人

■ 設定の考え方

21世紀の森の利用者数は令和年度で、約43,600人の利用がありました。約43,600人の利用者の中では園地利用者が多く、木材工芸センターの利用人数が少なく、減少傾向にあります。

園地の利用者を増やすことはもとより、木材工芸センターの利用促進を図ることが重要と考え、木材工芸センターの利用者増を図ります。しかしながら、木材工芸センターの利用者の絶対数は21世紀の森の一部(3~4%)に過ぎないため、年度を重ねるごとに少しずつ確実に利用者数を増やすような目標設定とします。

(イ) 木材工芸センターの利用料金収入の設定について

■ 木材工芸センターの利用料金収入

項目	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
利用者数(有料人数)	650人	825人	1,000人	1,185人	1,340人
利用料金収入	130,000円	165,000円	200,000円	237,000円	268,000円

■ 設定の考え方

コロナ禍以降、学校や団体利用の減少により利用料金は、減収になっています。

今後は、学校や団体利用の呼び戻しを図ります。また、子どもたちの利用を促進するため、木材工芸イベントの自然素材活用プログラム「作って遊ぶ」をテーマに木材工芸センターの利活用を促進します。21世紀の森の木材工芸センターを多くの人に知ってもらうため、学校や自治会などに出張木工を提案し木にふれあう機会を増やしていきます。

サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金について

(2) 自主事業の実施

ア 利用者のニーズを把握した21世紀の森の特性・機能を活かした企画・取組み (P45～P50)

(ア) 21世紀の森の利用者ニーズ

○ 設置目的と利用者ニーズ

県西活性化プロジェクト「未病の改善」や「SDGs未来都市かながわ」など県の施策を実践する場として21世紀の森の役割は拡大していると思いますが、設置目的が変わるものではなく、むしろその設置目的を具体的に実践するフィールドとして利用者からも求められていると考えます。

■ 自主事業におけるアグサの強み

私たちアグサが提供する自主事業においては、あらゆる世代の方々に21世紀の森の森林空間を楽しんでもらうこと、森林で行われる自然体験に興味や関心を持ってもらう機会を数多く設けたいと考えます。そこには健康・教育(木育)・福祉分野、アート・クラフト体験(グリーンウッドワーク)や音楽と様々な表現活動と21世紀の森との親和性も高いことが考えられ、これからの5年間という指定管理期間の中で多様な活動とのコラボレーションを地域連携も含め、促進したいと考えております。また弊社で実施する体験プログラムは、21世紀の森の木工体験をはじめ、他の指定管理施設で実施しているプログラムだけでも、あらゆる世代の方々に興味や関心を持ってもらえるプログラムであることはもちろんのこと、それらを活用・応用することで今日の社会問題でもあるいじめ・不登校などへの対策においても有益なものとしてアレンジできるようなノウハウと実績を持ち合せています。また、これらの体験はアウトドアや野外活動で行われる一般的な活動はもちろんのこと、四季折々の自然・季節行事・旬となるべき素材などを取り入れたプログラム、さらには野外での活動を通して心と体をダイナミックに動かす活動から室内などで集中して取り組むモノづくり活動まで多種多様なものがあり、これまでにない展開を望むことができると考えます。

さらには野外教育部が実施する体験型の野外教育プログラムや温浴施設「おんりーゆー」で展開している成人向けの体験プログラムなども年々増えており、幅広い年齢層の利用者を対象に展開する様々なプログラムが蓄積されております。

よって、アグサは、幅広い層に向けた多様なプログラムを提供する能力を持ち、さらにPAや温泉の独自プログラムも活用可能である点が強みです。また、近年の年間交流人口は約25万人に達しており、地域との深い結びつきを持ちながら60年間成長を続けてきた総合力が特徴です。

■ 森林及び自然観察の場を提供する

21世紀の森が有する自然環境を活用し、県民に森林の役割や仕組み、重要性を知ってもらい、自然観察を提供することで21世紀の森の価値を高めることができるような場を提供します。

サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金について

(2) 自主事業の実施

■ 森林及び林業に関する知識の普及・向上、並びに林業の振興を図る

日常的に自然や森林と接する機会が少なく、森林や林業に対する知識や関心が少ない都市住民や子どもたちなどに森林や林業の重要性を知ってもらい、木材利用の楽しさや奥深さを体験してもらうことで、長期的な林業の振興というニーズに結びつくよう、木に親しむことができるような場の提供や事業を実施します。

来園者で林業に興味のある方に向けて森林塾・県森連研修等などの、募集パンフレットをロビーに配置します。

■ 県民の保健及び休養に資する取組み

県西活性化プロジェクト「未病の改善」の取組みに即して、未病いやしの里の駅「森の駅」でもある21世紀の森の持つ環境や機能を活かします。

森林の持つ多面的機能の一つである「保健、休養に資する」機能を十分に発揮させるため、森林の気持ちよさを体験し、健康増進の活動をすることができるようなフィールドを活用することが利用者ニーズと考えます。

イ 地域や施設の特性を生かした、森林の活用や林業振興の関心を高める自主事業や広報の内容

■ 森林・自然を活用する自然観察型の自主事業

○ 自然観察会の実施

21世紀の森は、都市部からも程近い自然豊かなフィールドという恵まれた立地は、その自然生態系も多様性を有しており、四季を通じて様々な自然を観察することができます。

自然観察型のイベントは、自然環境に対する知識・見識も豊かなかながわトラストみどり財団やかながわ森林インストラクター会、南足柄ジオガイドの会、箱根蝶の会等が必要に応じて自然観察の指導を依頼します。自然観察型の自主事業は、野鳥、キノコ、星座など様々な自然を観察し楽しんでもらえる事業を実施します。

I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金について

(2) 自主事業の実施

イベント名	実施時期	定員	おもな内容	参加費(例)
自然観察	5月初旬	20 名	ジオ体験や葉のスケッチ、蝶の観察をします	2000円
紅葉と野鳥観察	秋～冬 1回	20 名	紅葉狩りと様々な野鳥を観察します	1000円
きのこ観察会	初夏、秋 各1回	各20名	森林の恵みであるたくさんの種類のキノコを観察します	1000円
星座観察会	夏、冬 各 1 回	各20名	21世紀の森ならではの、きれいな夜空を観察します	2000円

○木エキットの販売



将来を担う子供たちに、森林・林業に親しんでもらい、林業を支え森林保全・自然環境保全に意識を高めてもらうことも21世紀の森の重要な役割の一つです。

21世紀の木材工芸センターでは、子供たちが木に親しみ身近に感じてもらうために、誰でも簡単に木工製品を作ることができるような木エキットを販売し、木に親しみ楽しんでもらいます。



I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金

(2) 自主事業の実施

○森の恵みでモノづくり

21世紀の森には植林森林や、広葉樹林などの森林が豊富にあり、そこからは木材をはじめ、木の実やキノコ、つる類や竹など様々な自然素材を採取し利用することができます。子供から大人まで様々な年齢層に対応したおもちゃや趣向品、また、日用品などを21世紀の森の恵みを活用して作るという自主事業を行います。

木材工芸センターで木工キットを作成する際に「おがくず」が発生します。ただ通常に廃棄するのではなく、資源としてアップサイクルの観点から活用しています

木材や植物素材を使った募集型イベント自主事業(例)

イベント名	実施時期	定員	おもな内容	参加費(例)
キャンプギアシリーズ	全5回	各10組	アウトドアで使えるキッズチェア、ローテーブル、スパイスボックス・なべしき等を作ります	1,500円
シマエナガのぬいぐるみ	全2回	10組	おがくずを使った縫わないぬいぐるみ、木の香りのするぬいぐるみを作ります	1,000円
幼児用木工体験	5～6月	10組	組立てるだけで出来るミニカー、ゴムガン、コマ等を作ります	500円
小学校低学年用木工体験	7～8月	10組	釘や工具を使用した小物入れ、ピンボール、鉛筆立て等を作ります	1,000円
小学校高学年用木工体験	7～8月	10組	糸ノコを使用した本立て、メガネスタンド、ストラップ、キッズ家具等を作ります	1,500円
大人のための木工体験	10～11月	10組	ドールハウス、スツール、マイカトラリー等を作ります	2,000円
季節、催事に合わせた木工体験	12月	15組	シーズンに合わせて、クリスマスリースや門松等を作ります	2,000円

■森林・林業の知識の向上、林業の振興につなげる自主事業

21世紀の森からの発信として、林業という職業・作業の素晴らしさや楽しさを伝える重要な意味を持つ、「森まつり」をかながわトラストみどり財団と共催して実施します。

募集型の竹林整備事業は、県民参加型のボランティア活動となりますが、竹林整備をした後、森まつりに参加し、楽しんでボランティアに参加できるような事業とします。

イベント名	実施時期	定員	おもな内容	参加費(例)
森まつり	10月	不特定多数	展示室の森林や林業を学び、木工体験、グッズ販売、キッチンカーなどにより、食欲の秋を楽しめます。	無し

I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金について

(3) 自主事業の実施



■ 森林・自然を活用する県民の保健や休養に資する自主事業

○ ふれあいセンターでの食堂運営

ふれあいセンターは、厨房設備と食堂設備、和室を備えています。

現在、近隣の内山地区の住民に委託し、食堂を運営しています。

そば、うどんをメインメニューとし、地元野菜や農産加工品などの販売も行い、来場者が憩える休養の場を提供しています。

今もこのような運営を継続し、利用者サービスに努め軽食や野菜販売の提供などを行い、来園される方々に喜んでもらえるような食堂運営を実施します。



○ 県民の保健や休養に資する事業

21世紀の森は「未病いやしの里の駅(森の駅)」として登録しています。

県民の健康増進の運動・活動プログラムを充実し、県民に提供していきます。

募集型イベントでは、気持ちよく楽しく健康増進ができるプログラムを用意し、利用しやすい参加費で事業実施します。

イベント名	実施時期	定員	おもな内容	参加費(例)
矢倉岳に登ろう	6月	20名	足柄平野を見下ろす、南足柄の名峰矢倉岳に登ります	1,000円
足柄観光スポットウォーキング	9月	20名	足柄の観光スポットをウォーキングしながら、健康増進を図ります。	1,000円

I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金について

(2) 自主事業の実施

■広報の内容について

- ・インスタグラムでは、写真や短い動画を通じて視覚的に魅力を伝えられるように投稿します。
- ・ホームページでは、詳細な情報やイベント内容を掲載し、公式情報源として活用します。
- ・Web媒体では、他のオンラインプラットフォームや広告を通じた広報を活用します。
- ・西湘地域の施設や他の関連施設でのチラシやパンフレットの配布を行います。
- ・南足柄市の広報に掲載依頼をします。

これらの方法を組み合わせることで、幅広い層に情報を届けることが可能です。

■自主事業の参加料金について

自主事業の計画の項に記載した金額のような設定とします。

基本的に、募集型自主事業の参加料金は、多くの県民が気軽に参加できるように、低料金とします。事業の実施にかかる経費を参加料金で負担できることをベースに料金設定をします。事業に実施に係る経費は主に、木材等の材料費や保険料、自然観察、プログラム体験などの際の指導者への謝礼金です。これらの支出金額に20%程度を計上した金額を参加料金として設定しています。

参加定員が100%となった場合は利益が計上されますが、その場合は、自主事業における利用者へのサービス向上に利用するものとします。

I サービスの向上について

4 事故防止等安全管理

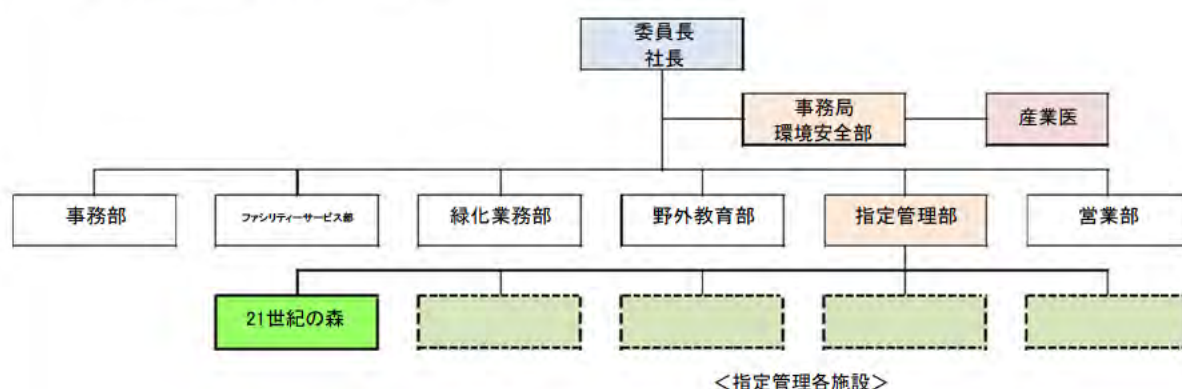
(1) 事故防止等安全管理

ア 指定管理業務を行う際の事故防止等の取組内容 (P51～P55)

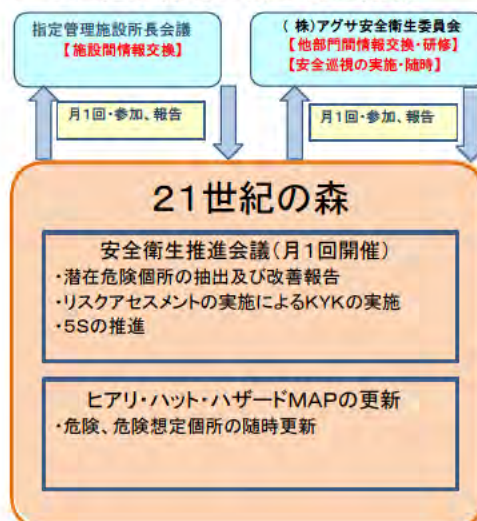
(ア) お客様の安全を最優先とした管理運営について

- ・弊社は、ファシリティ事業、緑化業務、野外教育事業、指定管理事業、温泉事業など、幅広い事業を継続するため、安全を会社経営の最優先事項と考え、全社を網羅した安全衛生委員会(労働安全衛生法に基づく)を設置し、安全最優先を会社ぐるみで提唱しています。
- ・委員会では、各指定管理施設の責任者を安全衛生委員として、各部署の安全衛生に関わる状況や対策の事例発表や対策に関する研修等を行い、職場や施設の安全衛生を保全するという取り組みをしています。
- ・21世紀の森の指定管理業務についても、これまでの幅広い安全に関するノウハウを活かし、お客様の安全を第一に、次に従業員の安全を確保するため、万全を期す所存です。
- ・21世紀の森は広大な敷地 107 ㌥に森林館等の各施設、散策路、採種園等が点在し、多くの県民のみなさんが活動します。そのため、まずはお客さまの安全を第一に考慮した管理運営を行います。

株式会社アグサ 安全衛生委員会組織図



21世紀の森安全衛生管理体制



I サービスの向上について

4 事故防止等安全管理

(1) 事故防止等安全管理

(イ) 日常業務での事故防止の取り組み

■施設の日常点検・事前点検を実施します

始業時の朝礼で前日からの引継ぎ事項(施設全体の安全その他)の確認後、当日の業務内容、予約者報告、その後業務に入りますが、まず安全に対する配慮がなされているかを最優先で確認します。

業務マニュアルに従い、作業などに入る前には事前点検をし、安全の確認を励行します。特に季節に応じた留意事項を出勤職員で共有することや、山間にある施設であることから、天候の急変等への対応も確認します。

■「潜在危険箇所抽出シート」を活用したKYK(危険予知訓練)を実施します

21世紀の森では、月1回以上、KYKの一環として「潜在危険箇所抽出シート」を活用して職員が日常点検を行い、危険と思える箇所を発見した際には、内容を記載し、安全管理者(責任者)に提出し、対策を講じ利用者及び従業員の安全確保を推進します。

■「リスクアセスメント報告シート」によるリスクの洗い出し

毎月行なう全職員によるスタッフミーティング(職員会議)の中で予想される危険を洗い出し、予めその対策を講じるという目的のために、「リスクアセスメント報告シート」を作成します。

このことで、職員の安全に対する意識を向上させるとともに、危険を未然に防ぐことで、利用者及び職員・スタッフの安全を図ることができます。

以下のことを木工時の安全実施体制としたうえで、木材加工用機械作業主任者講習を修了もしくは同等の資格を持った職員を配置します。

<木工作业時の実施体制>

- ・作業責任者による始業前の用具整備点検
- ・作業責任者による終了時の用具ならびに作業場の整理整頓
- ・利用者の服装チェック(募集プログラムは印刷物で周知)
- ・利用者への安全用具の貸し出し(安全めがね等)
- ・利用者への作業中のアドバイスと監視及び立ち入り禁止区域の明示
- ・電動工具の使用方法等の十分な説明(キックバック、安全装置等も含む)
- ・応急処置用備品の常備
- ・傷害保険への加入



<安全メガネ>



<立ち入り禁止表示>

I サービスの向上について

4 事故防止等安全管理

(1) 事故防止等安全管理

■ボランティア活動時の安全対策について

以下のことをボランティア活動時の安全実施体制とし、活動する団体に周知徹底をします。

＜ボランティア活動による森林作業時の実施体制＞

- ・作業責任者による始業前の工具整備点検
- ・作業責任者による作業前の現地の下見(安全に作業できるかの判断を行います)
- ・作業責任者による作業日の天候確認(天候の急変の可能性等を判断します)
- ・利用者の服装・用具チェック(募集プログラムは印刷物で周知)
- ・利用者への作業中のアドバイスと巡視
- ・気象情報の収集・伝達(必要に応じて雷センサー等の貸し出しを行います)
- ・応急処置用備品の常備
- ・ボランティア保険への加入

■屋外活動・散策等での安全対策

21世紀の森は107haもの広大な敷地の中に、いくつもの広場や散策路が配置されています。緊急時に一刻も早く職員が利用者の場所へ急行できる様に、散策路等に「緊急時位置確認表示板」を設置しました。この表示を十分活用して非常時に備えます。

また、場内の安全パトロールにより、倒木、折れ枝、転倒の危険箇所等をチェックし、現状復帰に努めます。



＜園内の緊急時位置確認表示板＞

■危険生物被害防止対策

スズメバチやヤマビル、マムシなどの危険生物の被害を防止するため、日常的に林地や草地の整備や点検を行うと共に、危険生物が営巣したり生息したりする場所を予測し、あらかじめ対策を行います。特に、近年、各地でスズメバチの発生とヤマビルの被害が多発している状況から、トラップによる駆除や落ち葉清掃等を実施しています。



＜園内の蜂トラップ＞

■業務用無線機の活用

21世紀の森は、携帯電話の電波も市街地ほど強くない為、場所によっては、携帯電話が使用できない場合や電池消耗も早くなることも想定されます。非常時に備え、業務用無線機を職員は携帯します。業務用無線は、携帯する全ての職員に情報を伝える事ができ、状況を共有する事ができます。危険箇所の発見時や緊急時などの連絡をいち早くする為に業務用無線機を導入し活用します。



＜業務用無線機＞

I サービスの向上について

4 事故防止等安全管理

(1) 事故防止等安全管理

■自主事業時の事故防止対策

21世紀の森は、木工体験、自然観察等様々なシチュエーションの自主事業を実施いたします。参加者の携帯電話も同様に携帯電話が使用できない場合などが想定されます。非常時に備え、業務用無線機を職員は携帯します。

(ウ) 日常業務での非常時を想定した事故防止の取り組み

21世紀の森は、南足柄市の北部の山間部に位置しているため、様々な災害に巻き込まれる可能性もあるため、非常時を想定した備えは大変重要だと考えます。その為に、必要な情報は日々取得することは、非常時の対応をスムーズにできるものと考えます。

特に、近年の大雨の災害は、どこにでも起こりうる災害であることから、最新の防災ハザードマップの確認や防災行政無線により確かな情報を日常から得ることは、重要な取り組みです。



＜南足柄市行政防災無線受信機＞＜南足柄市防災ハザードマップ＞

■悪天候・落雷時を想定した安全対策

21世紀の森の一部は、土石流警戒区域及び急傾斜地の崩壊区域に指定されていることから、台風等による倒木や落枝、土砂崩れなどの恐れがある箇所をあらかじめ調査し、支柱の整備や土嚢を設置するなど、事前に災害を最小限するなどの措置をして、利用者の安全を守ります。

また、落雷等が発生する前にあずまやや、休憩所等に避難できるよう支援します。

■大震災時を想定した安全対策

南足柄市では、震災対策の中で、「東海地震」「南関東地震」「神縄・国府津－松田断層帯の地震」「三浦半島断層群の地震」「東京湾北部地震」「神奈川県西部地震」などが、いずれも南足柄市に大きな影響を及ぼすマグニチュード7クラス以上の大規模地震としてリストアップされています。

弊社では、最も震度が大きいと予想される（最大震度7）神奈川西部地震を想定した事業継続計画（BCP）を策定しました。

地理的に私たちと共にある21世紀の森の震災時の安全対策、事業継続に関しても事業継続計画にそって行います。

I サービスの向上について

4 事故防止等安全管理

(1) 事故防止等安全管理

■必要最低限の備蓄の確保

前述したように、施設内の一部が土砂災害警戒区域に指定されていることから、避難経路が寸断される可能性があります。このような状況では、安全な避難が困難になることが想定されます。そのため、非常時に備えた最低限の備蓄を確保しておくことが重要です。災害時には、外部からの支援が届くまでに時間がかかる場合があります。

一般的には、少なくとも3日間分の備蓄を準備しておくことが推奨されていることから、3日間分程度（60人程度を想定）の食料品、飲料水、寝具等を備蓄します。

備蓄品の例



■その他施設内での安全対策について

- ・業務日報の作成
- ・施設内安全パトロール（毎日）
- ・類似施設の視察（随時）
- ・普通救命講習（AEDを含む）の受講（2年に1回）
- ・消防訓練（年2回以上）



<救急救命講習>

I サービスの向上について

4 事故防止等安全管理

(1) 事故防止等安全管理

イ 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 (P56～P59)

(ア) 事故、災害等発生時における対応

■事故発生時の対応

- ・お客様の安全を第一に考え、事故・傷病者の状態を把握し迅速かつ適切に対応します。
- ・事故発生時は、周辺にも配慮し、二次事故が発生しないような措置を講じます。
- ・救護や二次事故発生防止措置を講じ、速やかに関係各署に通報・連絡し、救急隊の誘導や状況の報告等、救急隊のサポートにまわります。
- ・AEDの設置場所を明確にし、スタッフが非常時に速やかに使えるようにします。

■火災・地震等発生時の対応

- ・火災発生時には21世紀の森自衛防火組織図により、速やかな初期消火を行います。
- ・初期消火と同時に、消防署への通報を速やかに行い、お客様の避難誘導を行います。
- ・火災、地震の場合には、消防計画に則り、21世紀の森避難場所の駐車場で利用者の人員点呼、傷病者等の確認を行った後、必要に応じて、利用者を市指定広域避難場所（北足柄小学校）への誘導を速やかに行います。

■土砂災害・大雪等発生時の対応

- ・災害発生時は、命を守る行動を最優先にとり、避難路の安全を確認後、市指定一時避難場所「旧北足柄小学校」へ避難します。また、避難路の安全が確保できない場合は、施設（森林館）にとどまり、消防署、警察など関係機関へ救助を要請します。
- ・避難路の安全を確保できないことが想定される場合は、孤立すること考えられることから、市防災無線、インターネットなど情報収集し早めの避難を実施いたします。
- ・土砂災害や大雪により、21世紀の森への誘導路が通行不能となった場合は、BCPを発動し、本社へ応援要請を行い、ペイローダーにより、土砂や雪を撤去し、できるだけ早く業務開始できるよう取り組みます。なお、優先業務については、県所管課と協議の上、取り決めます。



<土砂除去作業>

■不審者発見時の対応

- ・入場者に対する声かけを行い、不審者であると思われる者には、丁重に退去を促します。
- ・不審者が退去を拒否した場合は、警察へ通報するとともに注意深く観察し、他の利用者に危害が及ばないように配慮します。
- ・日中、夜間に、不審者が来場・侵入した際は、警察に報告・相談し、対応策を協議します。

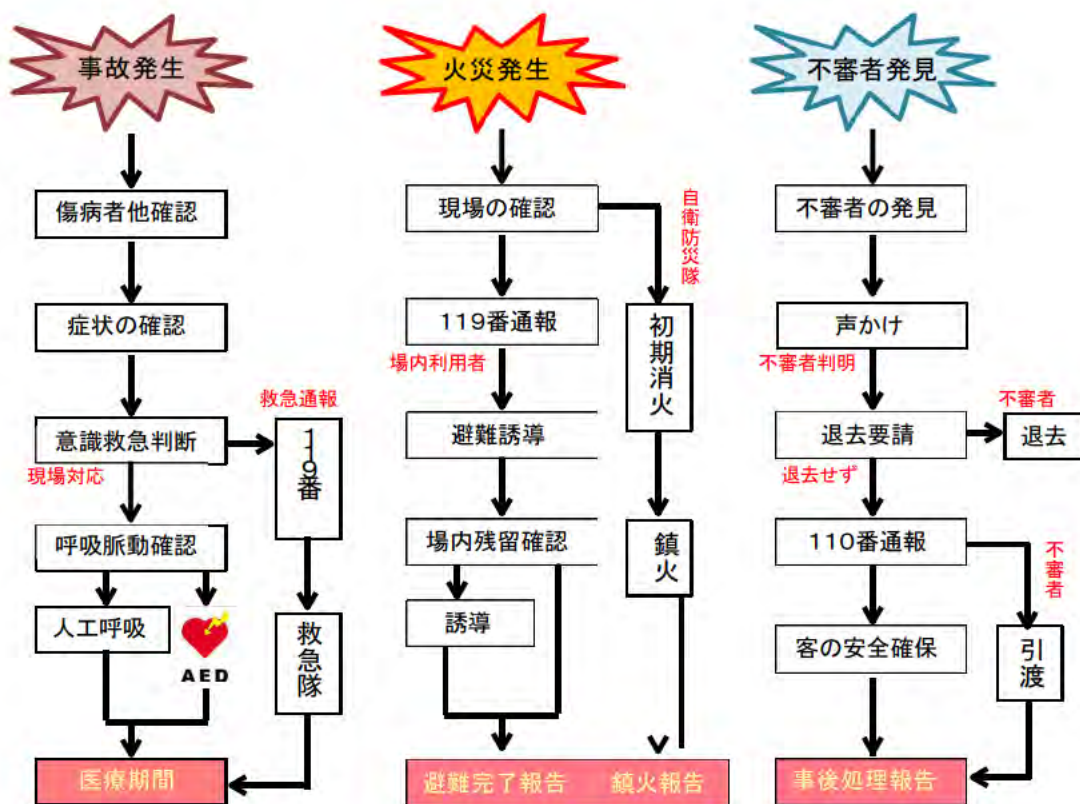
I サービスの向上について

4 事故防止等安全管理

(1) 事故防止等安全管理

■不祥事等の対応

- ・不祥事の事案を認知後、即座に本社上席に事案の経緯を報告します。
- ・21世紀の森では、原則は、平常時の利用者対応を行うことと、不祥事への対応に分かれて行動します。
- ・本社は、上席の報告を受けて、対応策を協議し21世紀の森へ必要な指示を出します。必要に応じて上席も21世紀の森で対応いたします。



(イ) 緊急事態発生時の組織体制

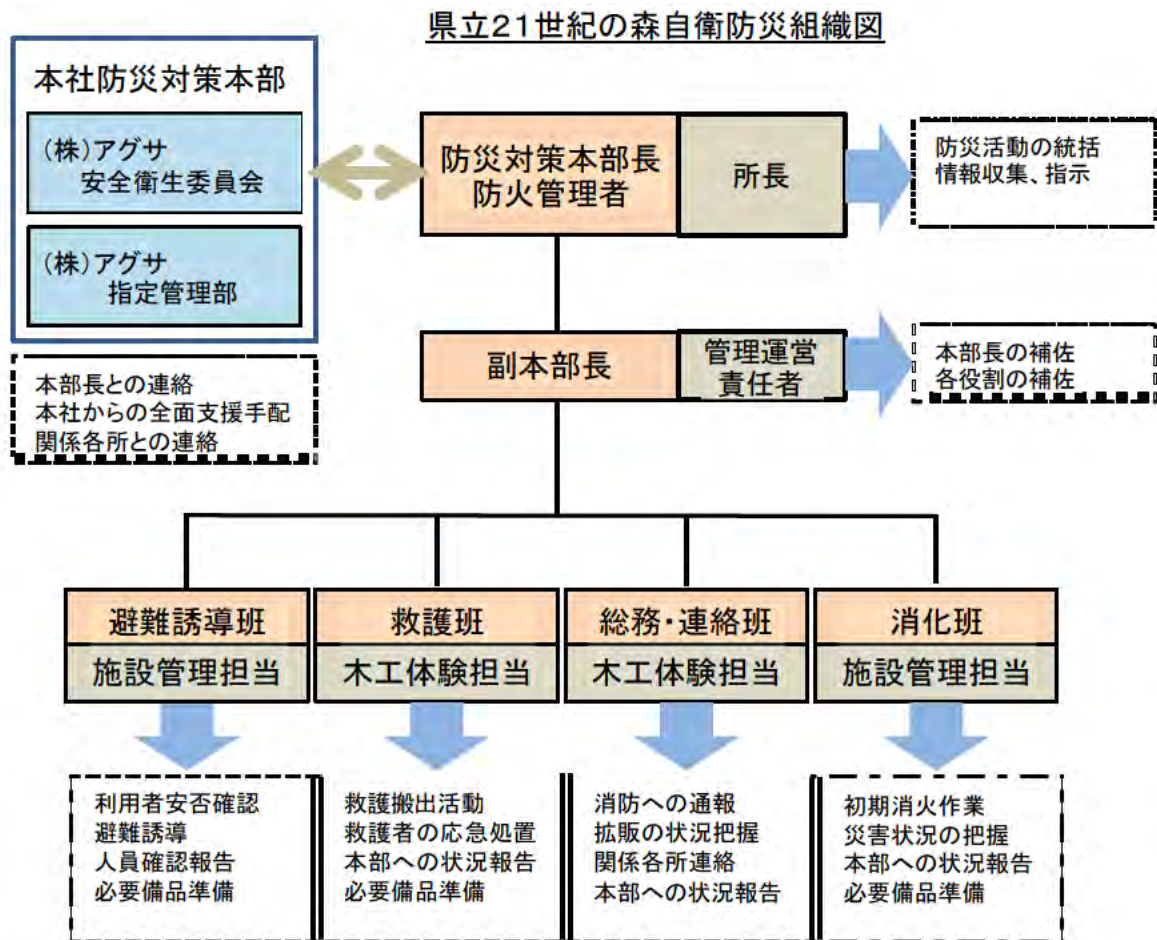
■事故、災害等の体制

- ・事故、災害等、緊急事態が発生した場合、警察、消防署へ通報を行い、県所管課に連絡します。
- ・管理責任者（所長）は統括責任者に報告し、統括管理者は、緊急事態対応責任者として管理責任者に指示を出します。
- ・統括責任者が不在の場合、管理責任者は、直ちに現場へ急行します。同時に、本社指定管理部責任者にも連絡をして、現場に急行します。
- ・当事業本部の本部長は必要に応じて現場に急行します。

I サービスの向上について

4 事故防止等安全管理

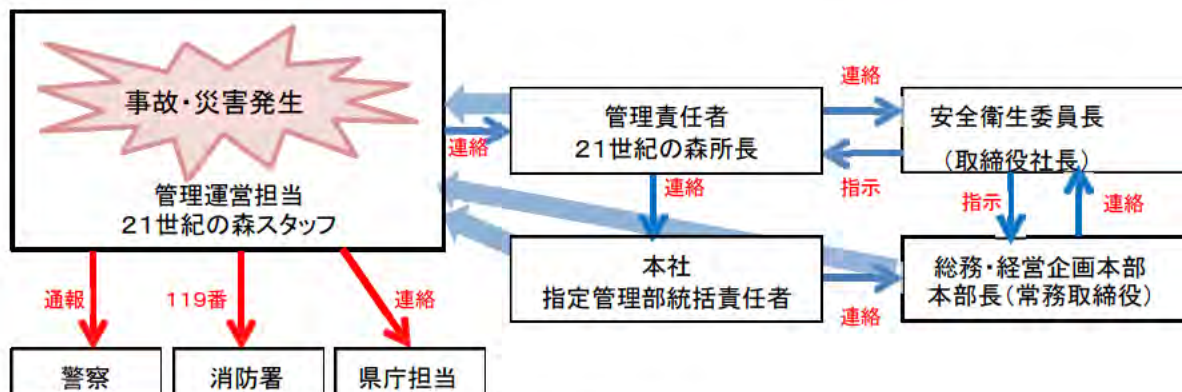
(1) 事故防止等安全管理



■事故、災害等、緊急事態発生時のバックアップ組織体制

- ・管理管理者（所長）が現場責任者として対応します。
- ・統括管理者は、管理責任者のサポートをし、管理責任者が現場対応で難しい場合、県との報告・協議などを担当します。
- ・管理管理者、統括責任者、各本部長は、常時連絡が取れるような体制を整えます。

事故、災害等、緊急事態発生時のバックアップ組織体制図



I サービスの向上について

4 事故防止等安全管理

(1) 事故防止等安全管理

■その他/保険について

事故が起きないように充分な管理運営を行なうことはもちろんのことですが、万が一の事故や怪我等を考慮し、「指定管理者総合賠償責任保険」に加入します。

また、食堂による事故が発生した場合については、「生産物賠償責任保険」に加入し、対応をします。

指定管理者総合保障保険の概要

補償対象	保険種類	内容
被害者への賠償	賠償責任保険	施設の不備や従業員の過失による被害者への賠償
管理不動産の補償	建物・不動産保険	火災、台風、不注意などによる不動産の補償
個人情報漏洩の賠償	個人情報漏洩保険	個人情報の漏洩による賠償金、対応費用の補償

■指定管理者総合賠償責任保険の補償範囲について

- ・施設の欠陥、瑕疵に起因した事故
- ・施設の運営管理に起因した事故
- ・個人情報の漏えいに起因した事故

■指定管理者総合賠償責任保険の補償内容について

・基本補償

身体 1名につき → 100,000(千円)

1事故につき → 200,000(千円)

財物 1事故につき → 20,000(千円)

・サイバープロテクター（ワイドプラン）

賠償損害 1事故につき → 100,000(千円)

費用損害 1事故につき → 10,000(千円)

・生産物賠償責任保険

賠償損害 身体／財物共通 → 100,000(千円)

■障害保険（レクリエーション）

死亡・後遺症 1名につき → 3,000千円

入院 1日につき → 3,000円

通院 1日につき → 2,000円

■自動車管理者賠償責任保険

・基本補償

対人: 1名 無制限

対物: 1事故 無制限

搭乗者人身傷害: 1名 2,000(千円)

I サービスの向上について

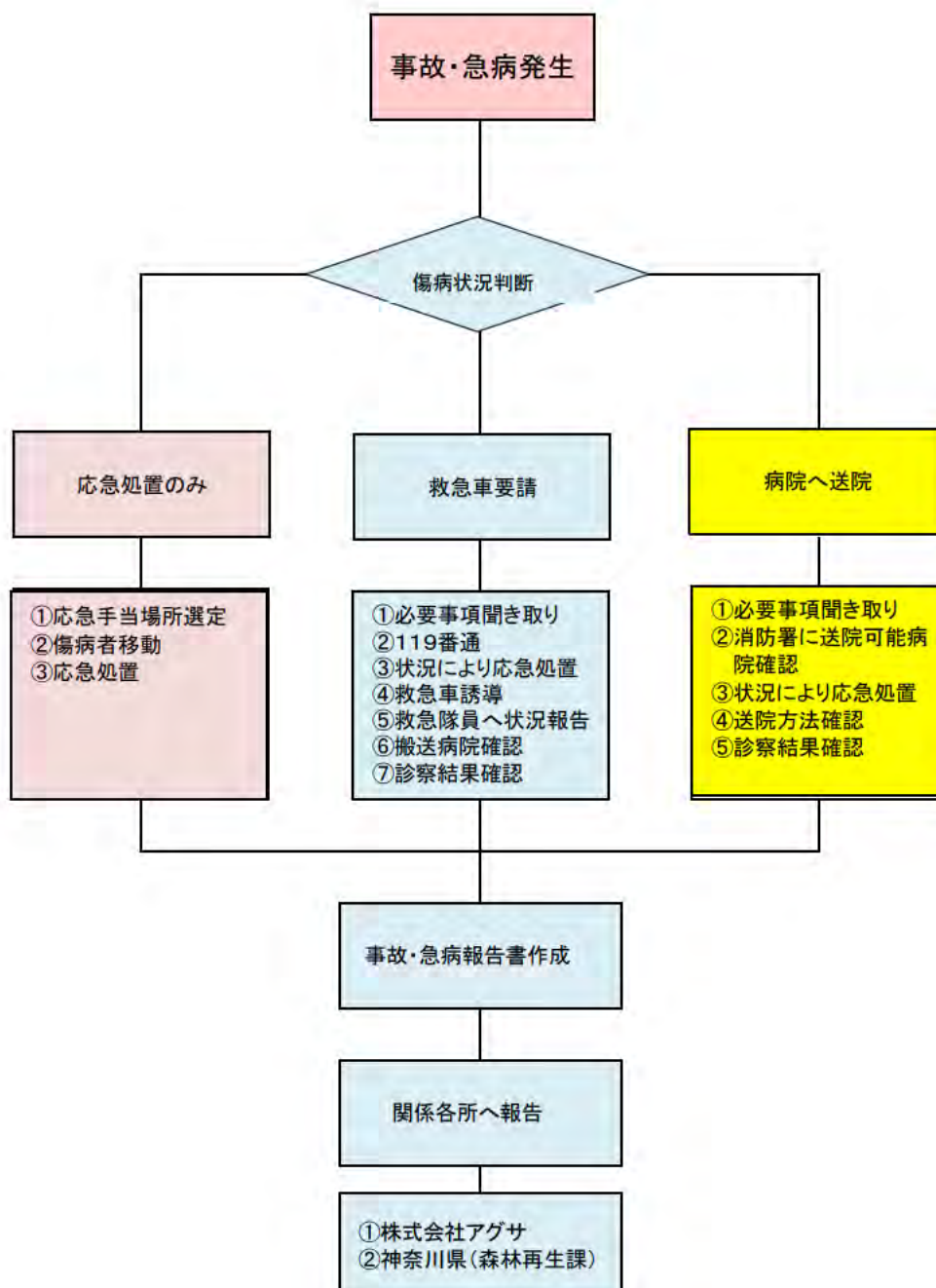
4 事故防止等安全管理

(1) 事故防止等安全管理

ウ 急病人等が発生した場合の対応（救急救命士等の配置、救命に関する職員研修等）（P60～P61）

■救急救護体制について

急病人等が発生した場合は、21世紀の森の安全対策マニュアルに沿って対応をしていきます。緊急時の対応フローチャートを事務室や木工木材センターに掲示して、緊急時に適切な行動が出来るようにします。また、職員に対しては2年に1回の普通救命講習（AEDを含む）の講習を受講し、非常時には21世紀の森のスタッフがAEDの適切な使用などを含めた救急救命措置ができるような一次救命措置の体制を整えます。



I サービスの向上について

4 事故防止等安全管理

(1) 事故防止等安全管理

(ア) 主な送院先一覧

病院名	電話番号	住所	診療科	診療日・時間	距離	備考
大内病院	0465-74-1515	南足柄市中沼594-1	総合	平日 9:00~12:00 15:00~18:00	車 20分	応急応需
足柄上病院	0465-83-0351	松田町松田惣領866-1		平日 9:00~12:00	車 15分	応急応需
石川医院	0465-72-1230	南足柄市塚原710-2	内科、外科	火水金土日 8:30~12:00 木 9:00~12:00 火水金土 15:00~17:45	車 30分	弊社産業医
おぎの整形外科・歯科	0465-73-1100	南足柄市関本750-1	整形外科 歯科	月火水金土 9:00~12:00 15:00~18:00	車 15分	
くまざわ皮膚科クリニック	050-3774-6600	南足柄市関本830-1-2	皮膚科	月火水金土 9:00~13:00 月火水金 15:00~18:00	車 15分	
いづみ耳鼻咽喉科医院	0465-73-2207	南足柄市関本565-5	耳鼻科	月火水金土 9:00~13:00 月火水金 15:00~16:45 予約制	車 15分	
かやま駅前眼科	0465-36-5310	小田原市栢山2817-2	眼科	月火水金土 9:30~12:30 月火金 14:30~17:30	車 30分	
足柄上地区休日急患診療所	0465-83-1800	開成町吉田島580	内科、小児科	日・祝日 9:30~12:00 13:00~16:30	車 20分	

(イ) 救命に関する職員研修

21世紀の森職員には、2年に1回、普通救急救命(AEDを含む)講習を義務づけます。

緊急時に落ち着いて行動ができるように普段から救急救命に対する意識を深めるようにします。



<救急救命講習>

(ウ) 救急救命士等の配置

通常業務においては、事業責任者または、管理責任者を配置し一時救命措置の担当とします。大規模な活動イベントや、利用団体からの要請、または実施プログラムに応じて、所轄の消防署や病院等と連携し、必要に応じて看護師の派遣要請をします。

I サービスの向上について

5 地域と連携した魅力ある施設づくり

(1) 地域との連携

ア 地域人材の活用、地域との協力体制の構築及びボランティア団体等の育成・連携の取組内容

(ア) アグサ・21世紀の森の地域人材の活用

(P62～P63)

社会課題・地域課題の解決を会社運営方針に掲げている弊社は、本社のある南足柄市内に事業所の9割が集中していますが、約200名の全従業員の地元採用を優先事項としています。

南足柄市は、自然豊かな地域環境を有しており、農林業などに従事する市民などもありますが、大きな工場の立地などもあり、多様な能力を有する人材が豊かです。

労働年齢の延長や高齢者雇用の促進などの社会状況の中、地域の高齢者雇用を推進しています。施設管理や森林管理、木材工芸や来園者対応などさまざまな業務が必要とされる21世紀の森も南足柄市内に立地しており、経験豊かな人材を地域に求め、適材適所の採用・配置をしています。

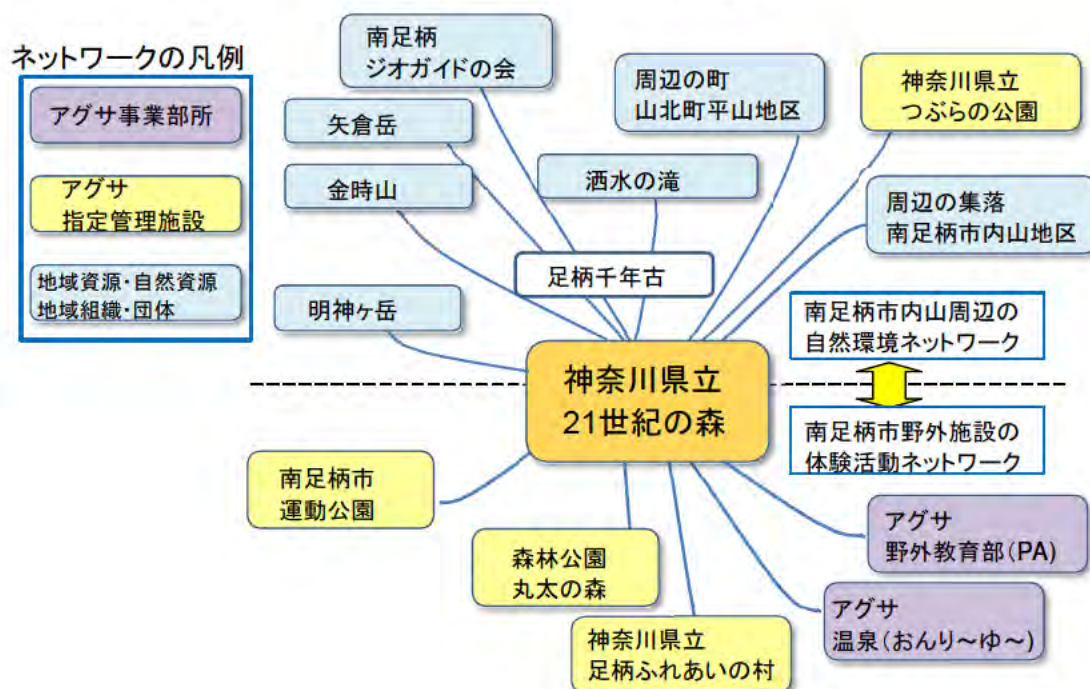
(イ) 21世紀の森を中心とした地域との協力体制の構築

21世紀の森は、南足柄市の北足柄地区内山に位置しており、山北町平山地区にも接しています。豊かな自然環境の森林はハイキングや自然観察の拠点として周辺自然資源とのネットワークを形成します。

また、北足柄地域の内山、矢倉沢自治会や南足柄市森林組合、近隣施設などの方々とは21世紀の森のイベントの支援や森林整備の支援などで協力を深めています。

足柄峠や矢倉岳などの自然や文化について案内をする南足柄ジオガイドの会との協力を図り来園者の案内などを行います。

21世紀の森周辺ネットワーク図



I サービスの向上について

5 地域と連携した魅力ある施設づくり

(1) 地域との連携

(ウ) 地域の協力による21世紀の森のサービスの向上について

北足柄地区には昔ながらの里山が残る地域ですが、21世紀の森のイベント時などには、地元内山自治会に、地域で収穫できた新鮮な農作物を提供（直売）していただき協力を仰ぎます。

また、ふれあいセンターの食堂を内山地区の住民に運営を協力してもらい、農産物を生かしたメニューを提供して利用者の満足度を向上できるよう取り組みます。



(エ) ボランティア団体等の育成・連携の取組

これまでの21世紀の森のボランティア団体は、森林の手入れ作業やイベントでの出展等で協力をさせていただきました。21世紀の森の最大イベント「21世紀の森まつり」は、毎年、ボランティア団体や地域の活動指導者との連携・協力により実施しています。

また、自主事業として実施する自然観察会などにも自然観察の見識者を団体から派遣してもらうなどの協力をしてもらいました。

今後は、このようなボランティア団体のネットワークを構築し、21世紀の森をフィールドとして、このように様々な知見や技術を持った方々に活用してもらえよう交流・連携を促進します。

■連携・協力を計画している個人・ボランティア団体

- | | |
|-------------------|--------------------|
| ・内山自治会 | ・小田原星について語る会 |
| ・矢倉沢里地里山会 | ・地球・生命の星博物館 |
| ・かながわトラストみどり財団 | ・南足柄市森林組合 |
| ・かながわ森林インストラクターの会 | ・神奈川県森林協会 |
| ・南足柄ジオガイドの会 | ・南足柄市観光ボランティアガイドの会 |
| ・箱根蝶の会 | ・湘南竹の会 |
| ・ネイチャートレイル | ・日本オリエンテーリング協会 |
| ・静岡ウォーキング協会 | ・キャンピース |
| ・早稲田フィールドサイエンス教室 | ・有識者 |
| ・近隣の高校 | |

イ 地元企業等への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（P63～P64）

(ア) 総合的な判断で直営と委託の評価による委託業務

弊社は、南足柄市を拠点として主に神奈川県内で建物管理事業、緑化整備事業を中心に事業展開をしてきました。21世紀の森の施設管理や緑化整備業務などは、多くの業務を自社スタッフで行うことができます。

しかしながら、特殊な技術を要する業務や、経験や熟練した技能を有する維持管理業務について、21世紀の森の指定管理者直営より、委託した方がより良い維持管理を行うことができると判断できる業務や、委託先の評価が一定水準より高いと判断される場合は、その業務の質を高めるために、積極的に専門業者に委託します。

I サービスの向上について

5 地域と連携した魅力ある施設づくり

(1) 地域との連携

また、地元企業へ業務委託することにより迅速できめ細かい業務を行うことができ、それは来園者へのサービス向上につながると考えます。

(イ) 地域の拠点を構え、地域を知り、地域の貢献している企業への委託

弊社は、私たちと同様にこの地域をよく知り、いつも地域に貢献している企業と共に協力しながら60年間就業してきました。

委託業者の選定については、そのような業務を通じて信頼関係ができ、日常的にも非常時も迅速に対応することができるようなパートナーとしての地元企業を優先的に選定します。また、地域の活性化等につながる委託（農産品の販売や、衝動運営など）に関しては地元自治会、関係団体等と相談をし、適切な価格での委託を行ないます。

地元優先の考え方は、もちろん、委託発注業務にかかわる公正性を前提として実施するものです。

(ウ) 森林整備は、必要に応じて、熟練した団体などへの委託

107 ㌶という広大な面積の21世紀の森では、維持管理スタッフは施設全体をエリア区分し、計画的な作業を行います。

下草が繁茂する夏季など、森林整備作業が一時に大規模に必要とされる時期には、その作業を委託します。

森林整備業務の委託にあたっては、神奈川県の子森や21世紀の子森をよく知る林業関係団体や、ボランティア団体などに協力を仰ぎ、維持管理作業を委託します。

委託先は、地域の自然環境や森林環境を熟知する、近隣の子森林組合（南足柄市森林組合、山北町森林組合）や地域を拠点とする林業会社とします。

また、自主事業（自然観察）などの講師や21世紀の子森での事業などで連携・協力をしているかながわ森林インストラクター会や、かながわトラストみどり財団など、森林や自然環境、森林整備作業などに精通し、21世紀の子森をよく知る団体との協力を深め、委託やボランティア活動での作業など、様々な形での森林整備作業を実施していきたいと考えています。

Ⅱ 管理経費の節減等

6 節減努力等

経費積算内訳書(収支計画書)に記載しました。