

藤沢市江の島サムエル・コッキング苑の指定管理者の指定について

1 選定経過

- (1) 第1回審査選定委員会 2022年(令和4年)7月5日
- ア 指定管理者候補者の選定について
 - イ 募集要項(案)及び管理運営業務仕様書(案)について
 - ウ スケジュールについて
 - エ 審査方法について
- (2) 申請書の受理 2022年(令和4年)7月29日
- (3) 第2回審査選定委員会 2022年(令和4年)8月31日
- 指定管理者の審査・選定について
- (4) 選定結果
- 書類及びプレゼンテーションによる審査を実施した結果、主に次の理由により、江ノ島電鉄株式会社を指定管理者の最適な候補者として選定(選定理由)
- ア 当該団体が実施する事業と本施設は密接不可分な関係にあり、一体的な管理運営が必要と認められる。
 - イ 事業計画や収支計画、実績などについて、総合的に高い評価を得た。
 - ウ 総合得点139.4点(170点満点)

2 審査基準

- (1) 団体の基本的要件
- ア 指定管理者であるための基本的理解
 - イ 管理運営能力
- (2) 事業計画書
- ア 施設の効用の発揮
 - イ 施設の管理
 - ウ 危機管理体制
 - エ 人員体制・経費
 - オ 市の施策への理解
 - カ 特記項目

(3) その他

提案の整合性

3 事業計画概要

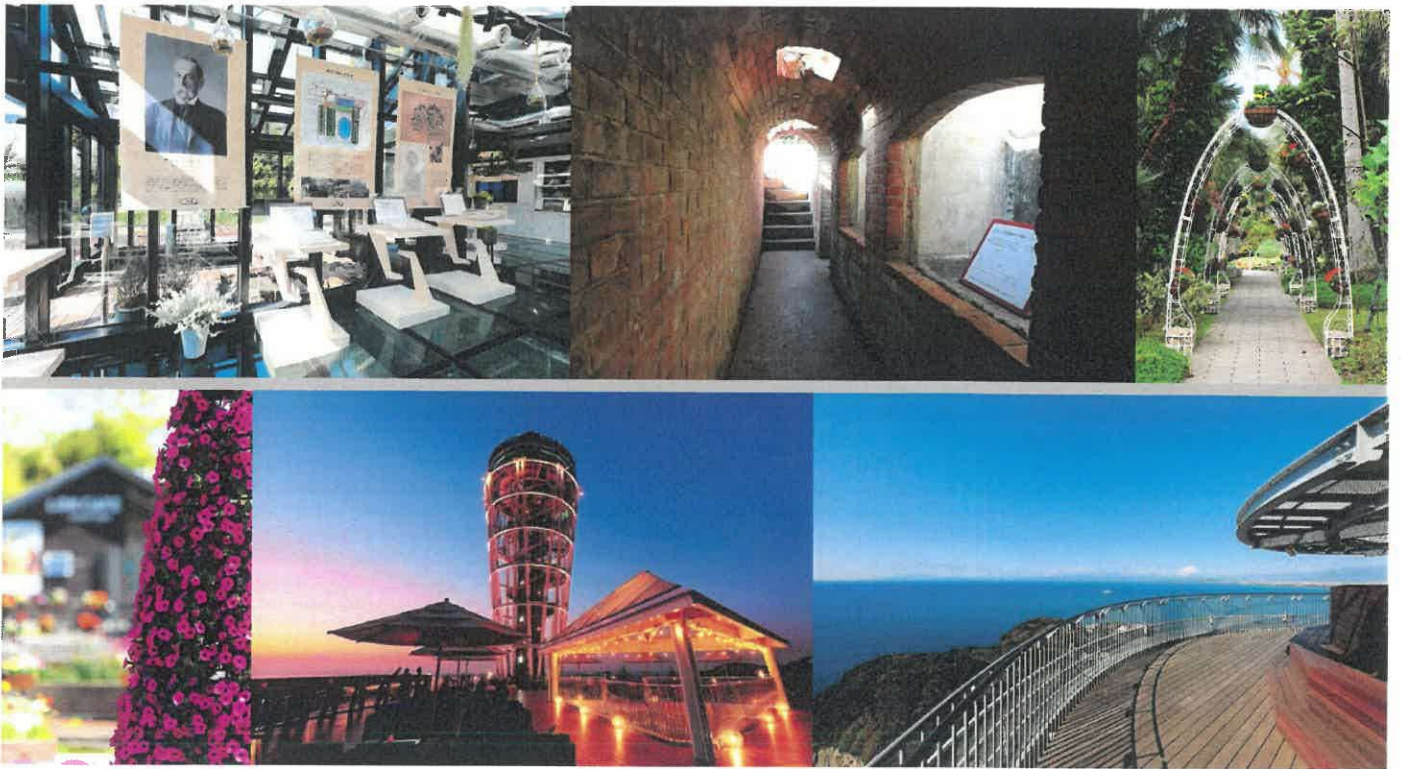
別添のとおり

Enoshima Samuel Cocking Garden
江の島
サムエル・コッキングが苑

藤沢市江の島サムエル・コッキング苑 事業計画

ロケーション・歴史文化・植物・交流

サムエル・コッキング氏が明治中期に過ごした植物園を
訪れる人々すべてが素敵な時を過ごす休日別荘庭園へ



江ノ島電鉄株式会社
江電

目 次

はじめに	1
I 団体の基本的要件	
1. 指定管理者であるための基本的理解	2
(1)指定管理者制度への理解	
(2)管理運営の基本方針	
2. 管理運営能力	3
(1)団体の適性	
(2)財政面の健全性・安定性	
(3)管理運営実績	
II 事業計画書	
1. 施設の効用の発揮	4
(1)施設利用の促進	
(2)サービスの向上	
(3)平等な利用の確保	
(4)利用者意見等の把握	
2. 施設の管理	9
(1)施設・設備の維持管理	
3. 危機管理体制（感染症対策含む）	12
(1)防犯・防災対策	
(2)緊急時の対応（感染症対策含む）	
4. 人員体制・経費	16
(1)人員体制	
(2)収支計画書	
(3)効率的な運営（経費の縮減）	
5. 市の施策への理解	19
(1)情報の管理体制	
(2)環境、人権施策、SDGs 等への理解	
(3)環境、人権施策、SDGs 等に配慮した取り組み	
(4)暴力団排除への対応	
6. 特記項目	24
(1)観光施策への理解	
(2)優れた企画力・効果的な周知、発信力	
(3)周辺住民及び観光事業者との良好な関係	
(4)利用料金制による管理運営能力	

はじめに



江ノ島電鉄株式会社は、明治35年（1902年）9月に藤沢 - 片瀬（現江ノ島）駅間で鉄道営業を開始し、明治43年11月には藤沢 - 鎌倉間全線が開通、藤沢市と鎌倉市の観光客誘致に力を注いでまいりました。

また、江の島島内では昭和26年3月「江ノ島園」を開園し江の島展望灯台の設置、同年4月藤沢市立江の島植物園を受託開業、昭和34年7月には江の島エスカーの営業を開始する等、島内の観光施設の基盤整備と多くの観光客へのサービスの向上に努めてまいりました。

平成15年4月には、藤沢市と一体となった江の島頂上部の再整備事業により、江の島植物園は「江の島サムエル・コッキング苑」としてリニューアルオープンし、同時に、弊社開業100周年記念事業として新江の島展望灯台（江の島シーキャンドル）が立て替えられ、江の島の魅力アップはもとより、藤沢市の観光振興の中心的な存在としてスタートしております。

サムエル・コッキング苑は、平成25年度より弊社が指定管理者として運営を行っております。

弊社は、藤沢市、(公社)藤沢市観光協会をはじめ地域ステークホルダーの皆様との連携により、江の島サムエル・コッキング苑を中心に、四季折々の誘客事業として、「江の島国際芸術祭」、「江の島灯籠」、「湘南キャンドル」、「湘南の宝石」等、通年型観光施設を目指して、年間で切れ目のない事業展開により入苑者の増加を図ってまいりました。

昨今の新型コロナウイルス感染拡大による緊急事態宣言ならびにまん延防止等重点措置などの行動制限に伴い、施設運営においても多大なる影響が出ておりましたが、行動制限緩和に伴い来訪者数も回復しつつあります。

今後は、弊社が継続して指定管理者となることにより、先般新たに設立された湘南藤沢活性化コンソーシアムのもと、藤沢市、(公社)藤沢市観光協会ならびに地域ステークホルダーの皆様とさらに連携を深め、江の島サムエル・コッキング苑への観光客の誘客を図るとともに江の島島内および海岸エリアのみならず、藤沢市の観光振興につなげてまいりたいと考えております。

2022年7月

江ノ島電鉄株式会社



I. 団体の基本的要件

1. 指定管理者であるための基本的理解

(1) 指定管理者制度への理解

弊社は、5年間指定管理者として藤沢市の条例、規則、その他関連法令を順守し、藤沢市の施策を十分に理解した上でお客様のサービス向上に努めた管理運営を行い、効率的な経費削減を図り事業を展開してまいりました。

江の島サムエル・コッキング苑の施設設置目的である「市民の余暇の活用及び観光事業の振興に資するため」に、今までの経験及び実績を最大限活用し、四季折々の魅力ある施設づくりに努め、今後も適正な管理運営を行ってまいります。

(2) 管理運営の基本方針

弊社は、観光客の多種多様なニーズに応えられる、きめ細かな観光戦略による「藤沢市観光振興計画」にもとづき、江の島の景観と豊かな自然と培われてきた歴史と文化などを活用した、四季を通じた観光客の誘致のための拠点施設として、観光事業の振興を基本方針とする運営管理に取り組みます。

本指定管理者期間中(平成30年度～令和4年度)は政府による成長戦略や経済政策などを背景に緩やかな景気回復基調にありましたが、新型コロナウイルス感染拡大による度重なる行動制限に伴い藤沢エリアのみならず観光業全体で危機的状況に繋がってしまいました。

しかしながら令和4年度については引き続き感染拡大の懸念はあるものの行動制限が緩和されていることから、今後の収束後に向けた観光を取り巻く環境は徐々に回復基調にあるものと捉え、積極的な誘致戦略とお客様への不自由のないサービス提供を行ってまいります。

併せて、令和4年7月には湘南藤沢活性化コンソーシアムが立ち上がったことから、江の島・海岸エリアを中心とした地域ブランディングや地域活性化事業をSDGsに定められた17のゴールに複数コミットメントする形で実現し、地域が抱える課題解決を図ってまいります。

指定管理者制度導入時の平成17年度の入苑者数は42万7千人でしたが、江の島サムエル・コッキング苑内の様々な事業展開により、コロナウイルス感染拡大以前の平成30年度(2018年度)は過去最高の87万8千人となりました。ナイトツーリズムを中心とした、年間を通じた誘客事業の効果であるとともに、苑自体のポテンシャル向上による、首都圏や地元からのリピーター確保の成果と考えております。

今後は、江の島・周辺海岸エリア一帯を湘南の海と江の島の自然の中で一日中過ごし遊びつくす“新しいアミューズメントエリア”として捉え、各施設の魅力アップのみならず、全国稀にみる地域一体的な連携によるPR展開、季節毎の施策等を継続的に企画立案し、開放的かつ面的な広がりを活用することで、他の観光エリアや大規模テーマパークとの差別優位性を発揮するとともに、首都圏の通勤圏としての立地や、湘南の海と自然に生まれ

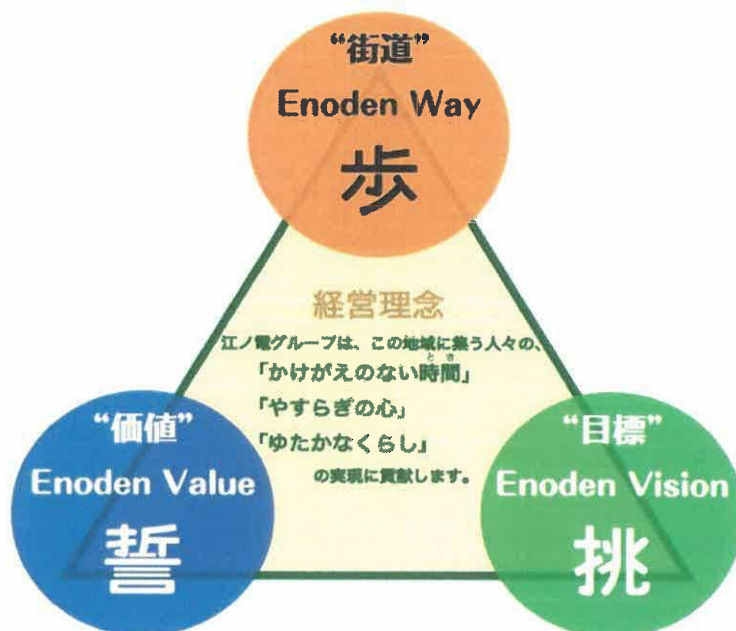
た立地でしか実現できない、観光とライフスタイルが共存する“日本の新しい観光エリアモデル”を目指してまいります。

2. 管理運営能力

(1) 団体の適性

弊社では明治35年（1902年）の開業後、120年に及び湘南・鎌倉地域で様々なサービスを提供してまいりました。

そしてこの地域に集う人々の「かけがえのない時間」「やすらぎの心」「ゆたかな暮らし」の実現に貢献する経営理念のもと、地域に密着した事業を行っております。



(2) 財政面の健全性・安定性

令和元年～3年の自己資本比率は一般的といわれる20%～30%を大きく超えて推移しており、安全な経営をしております。

令和3年度（2021年度） 貸借対照表 単位：千円				令和2年度（2020年度） 貸借対照表 単位：千円				令和元年度（2019年度） 貸借対照表 単位：千円			
流動資産	625,769	流動負債	4,091,426	流動資産	1,125,494	流動負債	4,847,458	流動資産	944,247	流動負債	4,655,330
固定資産	13,379,643	固定負債	3,292,170	固定資産	14,233,197	固定負債	3,534,982	固定資産	14,427,618	固定負債	3,616,049
その他の資産	543,567	負債の部合計	7,383,596	その他の資産	1,196,416	負債の部合計	8,382,440	その他の資産	1,045,246	負債の部合計	8,271,379
		株主資本	7,030,690			株主資本	8,044,007			株主資本	8,032,038
		評価換算差額等	134,693			評価換算差額等	128,660			評価換算差額等	113,694
		純資産合計	7,165,383			純資産合計	8,172,667			純資産合計	8,145,732
資産合計	14,548,979	負債純資産合計	14,548,979	資産合計	16,555,107	負債純資産合計	16,555,107	資産合計	16,417,111	負債純資産合計	16,417,111
自己資本比率（%）			49.3	自己資本比率（%）			49.4	自己資本比率（%）			49.6

(3) 管理運営実績

弊社では、「江の島サムエル・コッキング苑」をはじめ、「江の島エスカー」「江の島シーキャンドル」を含め

た総合的な管理運営に努め、加えて島内各施設への誘客を図るためのイベント事業、地域連携等に取り組んでおります。

II. 事業計画書

1. 施設の効用の発揮

(1) 施設利用の促進

弊社は、江の島サムエル・コッキング苑の効率的な施設の管理運営のほか、誘客施策や PR 展開を湘南藤沢活性化コンソーシアムを中心に地域一体となって推進し、コロナ後の施設再活性化と江の島島内および周辺海岸エリア全体の新たな人流創出、それに伴う経済効果を産み出していきます。

① 誘客事業

藤沢市、(公社)藤沢市観光協会、弊社が事務局を務めた湘南藤沢ナイトツーリズム推進協議会により、四季折々の事業として、「江の島国際芸術祭」、「江の島灯籠」、「湘南キャンドル」、「湘南の宝石」など、弊社を事務局として企画提案してまいりました実行委員会組織のもと実施している誘客事業により江の島サムエル・コッキング苑への誘客を図ってまいりました。今後は、湘南藤沢活性化コンソーシアムのもとエリア全体が一体となって地域再活性化を図る為、新たな誘客事業の創出や、既存誘客事業の最大化を図り、多くのリピーターや新規のお客様獲得を推進してまいります。

また、誘客事業の最大化により、良好な地域イメージ創出にもつなげていきます。

現在実施されている誘客事業は、「関東三大イルミネーション」「日本夜景遺産」「日本一のキャンドル」「イルミネーションアワード」等、様々なランキングや認定を受けており、これによるメディア効果は江の島の新しいイメージ創出につながっており、今後も日本有数の規模と質を誇る事業展開によるイメージ戦略を図ってまいります。

各イベント事業は次の通りです

春季（4月中旬～5月）

●江の島国際芸術祭 4月中旬～5月末 ※新規誘客事業

会場：江の島島内・片瀬海岸エリア各所：

内容：江島神社特別展示、アート展示企画、アート体験型企画 他



夏季（7月～8月）

- 江の島灯籠 7月下旬～8月末 ※日本夜景遺産認定

会場：江の島サムエル・コッキングを中心に江の島島内全域

内容：灯籠点灯、江島神社（瑞心門・辺津宮）「光の絵巻」、影絵イベント他



秋季（10月～11月）

- 湘南キャンドル 10月中旬～11月上旬 ※日本一のキャンドルイベント認定

会場：江の島サムエル・コッキング苑、江の島シーキャンドル、江の島岩屋

内容：10,000基のキャンドル点灯、ライブ&スライドショー 他



冬季（11月～2月）

- 湘南の宝石 11月下旬～2月下旬 ※関東三大イルミネーション

会場：江の島サムエル・コッキング苑を中心に江の島島内ならびに片瀬海岸エリア他

内容：江の島サムエル・コッキング苑内を中心に、エリア全体を幻想的に彩る光と色の祭典



1～2月には温暖なイメージがある江の島で一足早い春を満喫できるウインターチューリップが開花します。



② 松本館

松本館については、藤沢市、(公社)藤沢市観光協会が連携して姉妹都市提携50年以上にわたる松本市と藤沢市の市民交流の拠点にふさわしい施設として、(公社)藤沢市観光協会へ運営を再委託し、姉妹都市松本市のPRと市民参加のそば打ち体験教室などを開催してまいりました。

今後も藤沢市と松本市のより一層の交流促進を図ることが重要であり、両市の交流活動を継続的かつ効果的に行うことが肝要と考え、令和4年10月のサムエル・コッキング苑リニューアルに合わせ、当館もリニューアルの対象とした上で業務活動等について、(公社)藤沢市観光協会から運営を当社に移管し、松本市および藤沢市の食材を使ったスイーツ等の提供や両市交流のPRを計画しております。

③ 亀ヶ岡広場

亀ヶ岡広場では四季折々の花の植栽充実や、相模湾・伊豆・富士山への景観を重要視するとともに「江の島灯籠」や「湘南の宝石」における会場として、その活用図っております。また、ウッドデッキ等を活用したお客様の回遊性向上に努めております。

今後はサムエル・コッキングのブランド力向上と江の島頂上部に対する更なる注目度アップを狙い、コッキング邸が敷地内であった事実を活用して、サムエル・コッキング苑第2庭園としての位置づけに昇華させる為、造園計画等の提案を行ってまいります。

④ 施設パンフレットによる案内

苑内マップ、年間のイベント案内はもとより、江の島シーキャンドルと併せた夕景・夜景の素晴らしさや、苑の名称の由来となったサムエル・コッキング氏の紹介、藤沢市の友好姉妹都市の紹介を盛り込んだパンフレットを製作しております。

施設内のみならず、江の島エスカー、江ノ電主要駅、市内観光案内所等でも設置して観光客誘致を実施しております。

苑内パンフレットは、コロナウイルス感染拡大以前は5か国語(日本語、英語、中国語【繁体、簡体】、韓国語)で製作していましたがインバウンド需要が大幅に減少したことから現在は外国語版の制作ならびに設置は中止しております。

2022年10月の施設リニューアルオープンに伴い、当該パンフレットについては、そのデザインおよび機能を一新いたします。

パンフレットのみならず、総合的なPR戦略を策定し、湘南藤沢活性化コンソーシアムのしきくとして、地域一体的なPR展開を図ってまいります。



⑤ 観光協会ならびに江ノ島電鉄ホームページによる観光施設情報の発信

平成24年4月より、江の島シーキャンドルのウェブサイトを開設し、当サイトでは、江の島サムエル・コッキング苑内のイベント情報に加えて、苑内植物の開花状況、施設利用案内等、タイムリーな情報発信を行っており、弊社ホームページ、(公社)藤沢市観光協会等の関係各署のホームページとの相互リンクを行っております。当該WEBサイトにおいても、2022年10月の施設リニューアルを機に、ページ全体の再構築を図るほか、SNSの活用による施設情報拡散の仕組みづくり等を実施してまいります。

⑥ エリアプロモーションの展開

弊社「江ノ電」は、鉄道沿線に江の島、鎌倉という首都圏有数の観光地を有しております。これらの魅力を活かした誘客展開を強化する為、江の島島内全体や交通、近隣の観光施設を利用できる各種チケットの再編、ならびに販促強化をデジタルチケット等、DXの活用により推進してまいります。

令和4年10月より湘南藤沢活性化コンソーシアムでは新江ノ島水族館と島内施設が利用でき、エリア全体で一日お楽しみいただけるデジタルチケットの販売を予定しております。

(2) サービスの向上

江の島サムエル・コッキング苑開園以来、弊社はお客様により一層江の島の魅力を感じていただくために様々な誘客施策を実施してまいりました。

弊社は、観光地における観光客の利便性の向上およびお客様のサービス向上を図るため、藤沢市、(公社)藤沢市観光協会を中心に湘南藤沢活性化コンソーシアムのもとエリア全体が一体となり、連携して施設のサービス向上を図ります。

① 夜間の誘客

江の島の魅力である湘南の海と富士山を望む夕景や日本夜景遺産登録された湘南夜景を最大限に活用し、年間を通じて様々な夜間誘客事業と連動させることで、入苑者の増加や島内滞在時間の延長を図っております。

下記の表は17時以降の人員調査になります。毎年夜間の比率は増加傾向で推移し、令和3年度には48%を超え、多くのお客様に足を運んでいただいております。

	単位	令和3年度 (2021年度)	令和2年度 (2020年度)	令和元年度 (2019年度)	平成30年度 (2018年度)
全入苑者数	人	566,137	448,991	809,818	877,812
17時以降入苑者数	人	275,814	209,848	277,751	260,191
夜間人員比率	%	48.7	46.7	34.2	29.6

② 情報発信の強化・案内体制の充実

江の島シーキャンドルのウェブサイトを活用した様々な情報発信を行うとともに、荒天時等の営業案内、情報提供については、地域の関連施設(観光案内所、観光施設、交通機関、駐車場等)に周知し、できるだけ早く告知物を掲出するほか、必要に応じて島内放送を使用させていただき、観光客に対して周知を図ります。

③ QRコード付樹名板の設置

平成28年3月よりQRコード付樹名板を設置いたしました。苑内の四季折々の様々な花や植物を一層身近に感じて頂き、施設内の回遊促進とお客様満足度向上を図ります。さらにこれからもQRコード付樹名板や、情報発信を増やし、お客様の満足度を上げていけるようにしてまいります。

(3) 平等な利用の確保

特定の団体や個人への優遇、不公平とならないよう公正、公平な施設運営を行います。また安全かつ快適な公的施設となることに努め、利便性の向上、リピーターの増加に向けた取り組みを図ります。海外のお客様への説明は、タブレットでの対応、苑内の3か国語放送による閉苑アナウンスや、外国人雇用による、より丁寧な案内に努めております。これらの取り組みにより多くのお客様にご満足頂けるよう努めております。

(4) 利用者意見等の把握

子供や若い方からお年寄りまで幅広く来苑者等の要望や意見等を把握するためアンケート調査を実施し、ニーズに対応した取り組みをしております。これまでの指定管理者期間において年に一度アンケート調査を実施してまいりましたが、案内看板の未整備や苑内植栽の不充足など利用者意見を尊重し現状の課題と捉え善処を図ってまいりました。今後も国内、海外観光客それぞれに顧客満足度調査、顧客動向調査等実施してお客様のご意見、要望等を施設運営に反映させるとともに、行政等と情報共有を図り中長期的な誘客計画ならびにインバウンド施策に活かしてまいります。また、アンケートだけではなく、日々お客様のご意見を集約し、係員全員に共有できるような体制をとってまいります。指摘を受けた部分は検討、行動に移し、改善改革に努めております。



2. 施設の管理

(1) 施設・設備の維持管理

① 江の島サムエル・コッキング苑のお客様が安全で安心して使用できるよう保守管理等を行い、施設の自然を生かした美観を維持し、設備の効果的運用を図ります。

○ 無事故の安全管理をまいります。

○ お客様に安全・安心で、心地よい場所の提供をし、リピーターを増やします。

○ 最小限の経費で最大限の効果が発揮できるよう適切な維持管理に努めます。

○ SDGs の取組の一つとしてごみの抑制に努めます。

○ デジタルチケットの導入によりDXを推進いたします。

② サムエル・コッキング氏遺構の歴史的遺産の保護と植物園としての苑内の四季折々様々な花や植物をお客様に楽しんでいただくための維持管理をまいります。

温室遺構および展示体験棟の安全管理

煉瓦造りの温室遺構として現存する唯一のもので、近代の文化遺産として非常に重要なものであることから、2021年11月に完成した展示体験棟と併せ、温室遺構を常時一般公開することで、より多くのお客様にご覧いただけるよう努めるとともに、照明設備がないことから展示体験施設と合わせて、巡回による安全対策を行い、閉鎖時にも点検ならびに施錠を実施しております。

③ 江の島サムエル・コッキング苑内には藤沢市ゆかりのある姉妹都市エリアが点在しています。松本館、マイアミビーチ広場、保寧（ポリヨン）広場、昆明広場、ウィンザー広場の清掃美化、施設の維持を心掛け、お客様が快適にご利用していただけるように努めます。

④ 苑内にはイベントで使う屋外ステージ（弊社設置）ならびに令和3年度に建設したふわふわドームがあります。安全な使用できるよう点検整備を行います。また苑内の通路についても、お客様の安全を考慮した日常点検整備を行います。

屋外ステージの安全管理

屋外ステージは苑内イベントの準備や撤収の際、一般のお客様がいる中で作業する場合がありますので、イベント運営者には安全管理の徹底を図るとともに、作業内容に応じて立入制限、安全管理の人員配置、ベルトパーテーション設置等の安全対策を行います。

屋外ステージで設置する看板、照明の固定金具類は、使用頻度や塩害による腐食により劣化が発生するため毎回の点検、交換等、安全対策に速やかな対応をいたします。

ふわふわドームの安全管理

開苑前には、周囲およびバルーンの点検ならびに砂場を平らにならすとともに、混雑時には人数制限をさせていただいております。また、子供の遊具施設であることから利用者と大人に対して「ご利用上の注意」を掲出することで安全に対する注意喚起を行ってまいります。

通路の安全管理

苑内の通路縁石、広場平板タイル等の段差によるお客様の転倒事故防止のため日常点検により、安全対策に努めます。

⑤ 苑内には藤沢市指定天然記念物「シマナンヨウスギ」、「クックアロウカリア」、「ツカミヒイラギ」や約250種類のツバキなど多彩な植物・樹林があり良好な成育を図るための管理を徹底して行います。

⑥ その他安全管理等のために（「基本」の励行）

江の島サムエル・コッキング苑内の樹木の手入れは、脚立・長梯子等で高所での作業が伴います。作業者に安全带・ヘルメット着用を義務付け、基本的安全手順を励行します。また、作業内容によりお客様の立ち入り制限等行い安全管理いたします。

苑内通路では樹木が垂れ下がり、お客様に接触する恐れから定期的巡回により樹木剪定を施すなど安全管理に努めます。

⑦ 江の島サムエル・コッキング苑内の主な建築物は入苑ゲート事務所棟、トイレ棟、松本館があります。これら建築物の維持、保全、保安のため以下のア～エにより管理いたします。

ア. 建築物・設備機器・備品等の保守管理及び維持修繕業務

- ・ 公的施設であることを鑑み、関係法令の規定にもとづき、専門的な知識と技術をもって維持管理に努めます。
- ・ 各業務の適切な実施回数や工程を計画し、施設・設備等の良好な維持管理に努めます。
- ・ 建築物・設備・備品等の不具合を発見した場合は、藤沢市への報告と情報共有を怠ることなく速やかに対応し、金額が高額になる修繕については藤沢市との協議を行い対応します。
- ・ 1件20万円以下で対応できる小規模な修繕箇所については、早急に対応いたします。

イ. 保安警備業務

- ・ 施設内の秩序を維持するため、必要な管理及び火災・盗難等の予防並びに発見に努めます。
- ・ 定期的に苑内を巡回して、異状の有無を確認しております。
- ・ 入苑ゲートはチェックリストを使用し、2名以上で火器、施錠確認を行っています。

ウ. 清掃業務（廃棄物処理を含む）

- ・ 日常清掃及び定期清掃、特別清掃を行いお客様がいつでも清潔で、最適な環境で施設を利用できるように美観の向上に努めます。
- ・ 産業廃棄物は専門業者に委託して適正に処理します。
- ・ 台風等により折れたり枯れたりした木々は、速やかに伐採し、集約して定期的に処分します。

エ. 環境衛生業務

- ・ 環境に配慮した製品の購入やコピー用紙の両面使用等、良好な衛生的環境の確保を図るため、最善の管理に努めます。

3. 危機管理体制（感染症対策含む）

（1）防犯・防災対策

江の島サムエル・コッキング苑の年間来苑者数は新型コロナウイルス感染拡大前の平成30年度（2018年度）では87万人を超え、施設の維持管理、運営管理については安全対策が重要となっています。そのためには施設管理従事者等の危険及び緊急時の迅速かつ正確な対応が必要不可欠と考えられることから、従事者に救急救命講習会や熱中症講習会を受講させ、資格や知識を取得させるなど様々な状況に対応できるよう別冊「江の島サムエル・コッキング苑 安全対策マニュアル」を定め、従事者に対し、周知徹底を図ります。また苑内では防犯カメラの画像を事務所内にて監視し防犯強化に努めております。

- ・藤沢市消防局、江の島振興連絡協議会主催による救命講習への参加

参加者 令和3年度 新型コロナウイルス感染防止により中止
令和2年度 "
令和元年度 7名参加

講習内容：胸骨圧迫・人工呼吸・AEDの操作・気道異物除去方法・回復体位・止血法

- ・当社主催の熱中症に関する講習会の開催

対象者 江の島島民及び江ノ島遊園事業所従事者他

参加者 令和3年度 新型コロナウイルス感染防止により中止
令和2年度 13名参加
令和元年度 9名参加

講師 藤沢市保健所 健康増進課 様

講義内容 熱中症の防止及び発症者への処置他

（2）緊急時の対応（感染症対策含む）

事故発生時には、負傷者の救助を最優先とし再発防止のため場合によっては現場付近を立ち入り禁止とした上で、事故発生状況を確認・原因の究明・再発防止策を関係機関と協議し対応します。

災害発生時の緊急対応として、津波・防災を想定した訓練を実施し、実際に発生した際に対応できるよう努めます。そのために、消防団、地域住民の連携による災害時要援護者支援体制を確立することにより、地域防災力の強化を図ることを目的としています。また、視認性の優れた避難誘導ベスト及び避難誘導灯を各施設に備え付け、訓練や有事の際には着用及び装備して対応いたします。過去の訓練実施における弊社対応は次項の通りです。

* 令和2年1月 地震発生における津波対策訓練

訓練想定：令和2年1月20日（月）9時30分相模湾を震源とした大地震が発生し、気象庁は「相模湾・三浦半島」に午前9時33分大津波警報を発令、津波の第一波は12分以内に本市に到達すると発表した。

訓練実施機関等：湘南なぎさパーク、江の島ヨットクラブ、小田急ヨットクラブ、江島神社、江の島振興連絡協議会、江の島片瀬漁業協同組合、島内各町内会、藤沢市観光協会、海上保安庁湘南会場保安署、藤沢警察署、藤沢市消防団第1分団、藤沢市、江ノ島電鉄等

訓練内容：(1) 住民等への情報伝達

① 防災行政無線による伝達（藤沢市）

- ・ 午前9時30分 地震発生の放送（訓練開始）
- ・ 午前9時33分 大津波警報の放送（サイレン吹鳴）

② 観光客に伝達

江の島エスカー、江の島サムエル・コッキング苑、江の島シーキャンドルご利用のお客様に伝達する。

(2) 避難誘導訓練

江の島エスカー1区、2区、3区付近のお客様に階段にて江の島サムエル・コッキング苑前まで誘導する。また、江の島サムエル・コッキング苑や江の島シーキャンドルのご利用のお客様を江の島サムエル・コッキング前までに誘導する。

(3) 消火訓練

江の島サムエル・コッキング前にて消防団第1分団の指導により消火器の取扱い訓練の実施

訓練参加者：当社から12名

訓練風景



***令和3年8月 防災訓練の実施**

防災意識の高揚、徹底及び災害対応の確認を実施方針とし、自社において、8月31日に湘南地区に震度6弱の相模トラフ沿いの海溝型地震が発生、その後、大津波警報が発令されたことを想定した津波誘導訓練を実施した。

自部門では、地震の影響により、シーキャンドルのエレベーターが休止したことを想定し、外階段にて展望室のお客様の避難誘導、江の島エスカー1区からエスカレーターが休止した想定で階段にてお客様を江の島サムエル・コッキング苑まで避難誘導した。また、亀ヶ岡広場やサンセットテラスに滞留するお客様についても広域避難場所へと避難誘導を実施した。

訓練参加者 14名

訓練風景



また、このような訓練を活かすとともに、別冊「サムエル・コッキング苑 安全対策マニュアル」や「サムエル・コッキング苑 消防計画」にもとづき、お客様が安全で安心してご利用頂けるような運営管理を努めてまいります。(別冊「サムエル・コッキング苑安全対策マニュアル」「サムエル・コッキング苑消防計画」参照)

***施設の新型コロナウイルス感染防止対策**

江の島サムエル・コッキング苑および江の島シーキャンドルは湘南の海と空に囲まれた解放的な施設の中で、よりご安心頂きながら、素敵な時間をお過ごしいただく為に、さまざまな感染防止対策を実施しております。

***感染の防止**

(1) マスク着用のお願い

- ・施設ご利用の際は、マスクの着用やタオル等を使用した咳エチケットを必ずお願いしております。
- ・江の島シーキャンドル（展望灯台）エレベーターご利用の際は、マスクの着用が必須となります。

(2) 体温測定の実施

- ・江の島サムエル・コッキング苑入口にて、体温測定を実施しております。37.5度以上の発熱が計測されたお客様や、体調のすぐれないお客様のご入苑はお断りさせていただいております。

(3) 消毒液の設置

- ・入口付近等、施設各所に消毒液を設置しております。



(4) 従業員のマスク、フェイスシールド着用

- ・当施設の従業員は全員マスクを着用する他、施設入口にてお客様のご案内を行う従業員においてはフェイスシールドを着用し感染防止に努めております。



(5) 現金の取り扱い

- ・チケット販売窓口では、コイントレーでの現金受け渡しを行っております。

(6) 施設の清掃・消毒

- ・通常の清掃に加え、お客様や従業員が触れることが多い場所は定期的（1時間に一回）に消毒作業を実施しております。



●対象箇所（扉の取っ手／手すり／タッチパネル）

(7) ソーシャルディスタンスの確保

・飛沫感染を防ぐため、施設内やご入場いただくまでの待機場所等では、厚生労働省が推奨する相手との距離を2m程（最低でも1m）の身体的距離を確保できるよう、待機位置の明示、アナウンスを実施しております。

(8) 密閉空間の対応

・江の島シーキャンドルのエレベーター人数制限は、ご利用人数を最大8名（通常20名）とすることにより、密となりにくいため、ソーシャルディスタンスを確保し感染対策に努めております。また、江の島シーキャンドルは屋内展望フロアと屋外展望フロアの2層構造となっており、換気対策として屋内展望フロアについては、換気口や扉を開け換気を積極的に行っております。



4. 人員体制・経費

(1) 人員体制

公共施設の管理を行う職員として、関係法令、条例、規則等の遵守のもと必要な資格を有し、十分な経験を積んだ職員を配置するとともに、自覚と意識を高めるため、施設管理・運営事業に役立つ各種研修と接遇研修を組み合わせた体系的な研修を実施し、職員力の向上に努めます。人材育成に係る方針については、お客様（市民等）に信頼される職員、高い業務遂行能力を持った職員、指定管理者の役割を理解し、自ら考える職員の育成に努めます。

勤務の割振りは、原則二交代制二人ずつと効率運営を実現しております。

人員の配置は、チケット確認が一人、レジ対応が一人、二人は柔軟に動けるように準備しております。混雑時はチケット確認を補助、閑散期は清掃、設備確認など苑内、苑外美化に努めております。

公共施設を管理する職員として、お客様に対するサービス向上及び個人情報保護、安全管理対策等を目的として、接遇研修、安全管理研修などを行っており、働きやすい職場への環境整備を行っております。

(2) 収支計画書

江の島サムエル・コッキング苑 歳入額 推移

利用料金制度移行後の収支計画	平均客単価 470	470	470	470	470	単位：人/円
項目	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	摘要
誘客事業 来場人員（日中）	709,000	730,550	736,061	742,752	752,752	
誘客事業 来場人員（夜間）	315,000	324,450	330,939	334,248	334,248	
来場人員（計）	1,024,000	1,055,000	1,067,000	1,077,000	1,087,000	
歳入（藤沢市分）	20,000,000	20,000,000	20,000,000	20,000,000	20,000,000	
営業収入（江ノ電分）	148,050,000	152,491,500	155,541,330	157,096,743	157,096,743	
管理経費	146,335,200	149,535,100	153,186,000	151,317,100	152,505,210	
営業利益	20,000,000	2,956,400	2,355,330	5,779,643	4,591,533	

項目	藤沢市分（一）	江ノ電分（100%）	藤沢市分（一）	江ノ電分（100%）	藤沢市分（一）	江ノ電分（100%）	藤沢市分（一）	江ノ電分（100%）	藤沢市分（一）	江ノ電分（100%）
コッキング苑運営管理経費										
人件費（施設長分）		7,296,000		7,412,000		7,434,000		7,488,000		7,563,000
人件費（専従社員） 佐野 野本										
人件費（嘱託・パート・アルバイト）		22,826,000		23,054,000		23,284,000		23,516,000		23,751,160
法廷福利費		1,947,000		1,962,000		1,979,000		1,994,000		2,013,940
修繕費		10,304,000		9,754,000		10,804,000		8,804,000		9,554,000
印刷費		600,000		700,000		700,000		700,000		700,000
備用品費		2,000,000		2,000,000		2,000,000		2,000,000		2,000,000
被服費		560,000		560,000		560,000		560,000		560,000
水道光熱費		3,500,000		3,500,000		3,500,000		3,500,000		3,500,000
通勤補助費		606,000		606,000		606,000		606,000		606,000
通信運搬費		252,000		252,000		252,000		252,000		252,000
広告宣伝費		30,000,000		33,000,000		35,000,000		35,000,000		35,000,000
賃借料		21,396,000		21,396,000		21,396,000		21,396,000		21,396,000
損害保険料		105,000		105,000		105,000		105,000		105,000
清掃料		3,580,000		3,580,000		3,580,000		3,580,000		3,580,000
雑費		960,000		960,000		960,000		960,000		960,000
清掃業務委託費		16,700,000		16,700,000		16,700,000		16,700,000		16,700,000
樹木管理業務委託費		6,800,000		6,800,000		6,800,000		6,800,000		6,800,000
展示体験施設管理費		3,000,000		3,000,000		3,000,000		3,000,000		3,000,000
現地調査費										
リニューアルプラン作成業務委託費					0					
温室ガラス清掃費		600,000		600,000		600,000		600,000		600,000
小計	0	133,032,000	0	135,941,000	0	139,260,000	0	137,561,000	0	138,641,100
事務経費		0		0		0		0		0
合計	0	133,032,000	0	135,941,000	0	139,260,000	0	137,561,000	0	138,641,100
消費税		13,303,200		13,594,100		13,926,000		13,756,100		13,864,110
総合計	0	146,335,200	0	149,535,100	0	153,186,000	0	151,317,100	0	152,505,210

《利用者数推移》

平成15年度のリニューアル開苑以降、お客様は堅調に推移しており、平成27年度は80万人に達し、以降は顕著に推移したものの、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、昨今では50万人前後と低迷した。



令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大による減少

(3) 効率的な運営（経費の縮減）

江の島サムエル・コッキング苑は、弊社が管理運営する江の島シーキャンドルの敷地が隣接し、植栽等については既に弊社が受託しており、社員の植栽担当を配置することにより、職員による日常の手入れや剪定を行うと共に、専門的な分野については再委託業者による管理により維持している。また、苑内建物、亀ヶ岡広場についても、維持管理を行うことができることから経費の節減ができます。

職員の研修等については、弊社の研修を利用することにより、経済的、効果的な人材育成ができます。

	項目	事業（運営）内容	期待できる効果		
			人件費縮減	物件費縮減	お客様増加
地域 ブラン ディング	湘南藤沢活性化コ ンソーシアム	各種イベントについて、地域観 光関連事業者等との連携	○	○	○
	市民、島民の皆様 との連携	各種イベントに関し島内各所 において、協働実施	○		○
運営 業務	職員の効果的配置	交番制を実施し人件費抑制を 実施	○		

5. 市の施策への理解

(1) 情報の管理体制

* 個人情報の適正な管理

基本理念

- ・ 会社の保有する情報を適切に取り扱います。
- ・ 個人情報を厳正に管理します。
- ・ 個人情報を適正な方法により活用いたします。



行動指針

1 情報の適切な取扱い

会社の保有する情報には、弊社のみならず他社の情報やお客様の個人情報なども含まれるので、取扱いには細心の注意を払い、適切に管理いたします。

2 個人情報の厳正な管理

特定の個人を識別する情報（個人情報）は、個人のプライバシーという重要な権利に関する情報ですので、その重要性を認識し、厳正に管理いたします。このような情報は、原則として決められた目的以外に利用したり、同意を得ないで第三者に洩れないよういたします。

3 お客様の個人情報の適正な活用

お客様の個人情報については、それぞれの特定の目的のもと、お客様の同意を得た上で収集します。お客様の個人情報を活用する場合、原則として決められた目的以外の使用はいたしません。

*個人情報の保護

江の島サムエル・コッキング苑は、不特定多数の観光客の利用であり、個人情報の収集は限られておりますが、情報の管理体制については次の個人情報保護方針により実施いたします。

個人情報の適切な保護と利用を重要な社会的責任と認識し、「個人情報保護法」、「藤沢市個人情報の保護に関する条例」並びに「藤沢市情報公開条例」を遵守するほか、指定管理者として次の施策を実施します。

～個人情報保護方針～

- ・個人情報を収集する場合は、その利用目的を明らかにし適正かつ公正な手段により、本人より直接収集します。
- ・収集した個人情報については、事前に同意を得た目的のみに利用し、適正かつ安全に管理します。

基本方針

- ・指定管理者として保有する情報については、公開を原則とします。
- ・非公開とする情報は必要最小限にとどめ、積極的に情報提供するよう努めます。
- ・公開請求にあたっては、個人情報の保護に配慮しつつ、藤沢市情報公開条例等に基づき迅速かつ適正に対応します。

(2) 環境、人権施策、SDGs 等への理解

* 環境への理解、取り組み

「藤沢市環境基本条例」の基本理念を理解し、「藤沢市地球温暖化対策実行計画」に基づき、地域の一事業者として環境保全のために自ら取り組むべき行動を考え、実行します。

① ごみの軽量化、資源化に努めます。

両面コピーの徹底、使用済み用紙や封筒の再利用、電子メール等利用促進

② 省エネルギー対策を進めます。

不必要な照明機器のSWの入切、空調の温度調整（暖房20℃、冷房28℃）

③ 環境に配慮した製品を購入します。

環境への負担の少ないグリーン購入適合製品の購入、簡易包装製品の購入等

* 人権施策への理解、取り組み

基本理念

- 役員、社員一人ひとりの人権を尊重し、差別的な発言や行動は一切行いません。
- 役員、社員一人ひとりが個性や能力を発揮し、安心して働くことができる「風通しの良い企業風土」づくりと職場環境の整備を進めます。



行動指針

1 人権の尊重

人権やプライバシーを尊重し、国籍、信条、性別を問わず不当な差別を行いません。また、障がい者を差別せず適切な対応を行うことといたします。

2 「セクシャル・ハラスメント」、「パワー・ハラスメント」の禁止

「セクシャル・ハラスメント」は人権の大きな侵害であり、「相手の意に反する性的言動」は無意識であっても全くこれにあてはまりますので、一人ひとりが慎重に行動するよう注意を払います。

3 安全で衛生的な職場環境を守るために

人命と健康の確保は事業を運営する上で最も重要な課題のひとつです。職場の安全管理を徹底するとともに作業方法や設備、制度の改善を行い、安心して働くことのできる職場環境の整備を進めます。

*SDGs 等への理解、取り組み

湘南江の島の地域特性を最大限に生かした形で、SDGs に定められた 17 のゴールのうち、下記ゴールへのコミットを想定し事業を推進いたします。



本施設で働くことが憧れとなり、従業員一人一人がいきいきとした表情で働くことの出来る環境整備に務めることで、施設サービスならびに管理業務における意識や提案力の向上につなげてまいります。本施設がその象徴となることで、地域の良好なイメージを醸成し、エリア全体への経済効果へつなげます。



DX の活用による、お客様サービス向上施策や、環境負荷を軽減する技術の活用等、先進的な技術を取り入れながらの事業運営やコンテンツづくりを推進するとともに、新しい技術の実証実験の場としての役割も積極的に果たしてまいります。



江の島の歴史文化、自然環境をよく理解し、施設づくりや修繕計画、誘客事業等のコンテンツづくりにおいて、産業廃棄物の削減や環境負荷低減の視点を、中長期的な視野で持ち、サステイナブルな施設運営を推進してまいります。



湘南の海と富士山を望む本施設において、海との関わりや海洋資源の保全に積極的な役割を果たしてまいります。飲食施設はじめプラごみの削減や未利用魚の活用等を積極的に図るほか、施設で行われる各種事業において、美しい海を守ってきたいというお客様の意識向上や行動変容を促す企画を盛り込んでまいります。



官民一体的な連携により通年型観光振興を実現した成功事例を有する本市において、先般、湘南藤沢活性化コンソーシアムが設立されました。藤沢市、公益社団法人藤沢市観光協会とともに事務局を担う当社は、このパートナーシップを最大限に活用した施設運営を行い、さらなる地域貢献を果たしてまいります。

(4) 暴力団排除への対応

基本理念

・市民社会の秩序や安全を脅かす反社会的勢力や団体に対しては毅然とした態度で臨み、屈服したり癒着することはありません。

**行動指針**

- 1 反社会的勢力や団体との取引の禁止
反社会的勢力や団体とは、絶縁しなければならないため、「近づかない」、「金を出さない」、「利用しない」の3つの原則とします。取引の際には、「知らなかった」、「気が付かなかった」では済まないため、十分注意いたします。
- 2 反社会的勢力や団体への対応
相手側が反社会的勢力や団体と判明し、トラブルが発生した場合や発生しそうな場合は、一人では対応せず早急に関係部署に報告し、会社内で連携して対応いたします。
- 3 不当な請求への対応
会社側に非がないにも関わらず不当な請求をする者は、反社会的な勢力を結びついていることも多く、威嚇に屈して利益を供与することはあってはならないため、早急に関係部署に報告し、対応いたします。

6. 特記項目

(1) 観光施策への理解

*コロナ過の新たな地域ブランディングと活性化を目的として、湘南藤沢活性化コンソーシアムが設立されたことにより、地域の観光誘客の促進と地域生活者の日常レジャーの提供、エリアの円滑で多様な人流創出ならびに滞在や分散を生み出し、藤沢市や（公社）藤沢市観光協会、地元商店街や町内会、地域観光関連事業者等と密な連携を図りながら事業の展開、観光振興を推進するよう取り組んでまいります。新型コロナウイルス感染拡大により観光を取り巻く環境の変化や国際情勢の変化、また、インバウンドの来訪減などに対応するべく、新たに設立された「湘南藤沢活性化コンソーシアム」を軸に地域が一体となって、藤沢市の地域活性化を発展させるため、更なる施策を実施してまいります。また、こうした観光振興があるなかで、観光事業は地域への経済波及効果を生み出す大きな核となっているため、弊社は「交通網」としての機能を果たす使命も有していることから、地域観光へ結び付けられる重要な位置付けとして取り組んでまいります。

(2) 優れた企画力・効果的な周知、発信力

*効果的な周知、発信力

・弊社は、他の事業者ではできない交通事業者としての強みを活かすため、他社線を利用した告知媒体の拡大を実施しております。掲出場所は、江ノ電のみならず、江の島島内ではエスカー、他社線では小田急線、JR線（一部）の駅構内のポスターボードやインフォメーションラックでの掲出、誌面等への広告掲出などを積極的に行い、湘南地域以外でも不特定多数へ訴求を図れるよう宣伝活動を行いました。ポスター類は、地元地域の写真家、アーティストの作品、デザインを使って製作いたしました。また、昨今告知媒体として話題となっているSNS需要を効果的に活用した顧客発信による施設の魅力拡散を図るため、イベント開催時を中心に江の島サムエル・コッキング苑内にフォトスポットや被写体となる空間演出も積極的に行い、より広い層にプロモーションを行ってまいります。今後も、その他鉄道会社との関係を活用して駅、車内の広告掲出も実施してまいります。



(3) 周辺住民及び観光事業者との良好な関係

・弊社は、昭和26年3月の「江ノ島園」開園以来、現在に至るまで地元地域の多大なるご協力を賜り、江の島島内で観光事業を展開させていただいております。住民等との交流、連携は、弊社事業展開のみならず、江の島全体の地域振興、活性化に必要不可欠なものと理解しております。

弊社としては、島内地域団体の諸会合への参加、従業員個々の江島神社等の祭礼等への参加による交流、島内地域防災・津波訓練への積極的参加により住民の皆様との交流に努めております。近年は、島内、苑内のイベントについても実行委員会を設置して江の島島内町内会のご協力、ご参加を頂き、「江の島国際芸術祭」「江の島灯籠」、「湘南キャンドル」「湘南の宝石」等、地域一体で取り組み、島全体で良い面を引出し、交流・連携を図っております。

(4) 利用料金制による管理運営能力

・「江の島」という観光資源を活かした事業展開を行うにあたり、年間通じて安定した施設利用者を獲得するため四季折々の誘客事業を展開いたします。誘客事業は苑内だけでなく、藤沢市、(公社)藤沢市観光協会、地元商店会、町内会等と連携し、亀ヶ岡広場を加えた施設の利用促進を中心に島内全体の活性化に繋げるとともに、江の島の魅力である夕景、日本夜景遺産に登録された名勝を最大限に活用し、既存の観光資源や新しい魅力の提供によりリピート率の更なる向上に努めます。

また、冬季の誘客事業であるイルミネーションイベント「湘南の宝石」が、第四回イルミネーションアワードで総合エンターテインメント部門全国第2位に入賞し、全国的にも知名度のある誘客事業の発展に寄与することができました。江の島シーキャンドルや他近隣観光資源を活用しながら誘客事業を行うことで、江の島サムエル・コッキング苑に足を運んでいただける機会の創出を図り、更なる新規のお客様の獲得に結び付ける取り組みを行ってまいります。

なお、令和5年度から9年度にかけて、コンテンツ・エリア・サービス・コミュニケーションに関する各種重点施策を通じて、新型コロナウイルス感染拡大により減少した来訪者数の早期回復と、強い観光エリアとしての更なる活性化を目的として、施設利用者数の獲得に取り組んでまいります。

《重点施策》

- 重点施策1： サムエル・コッキング苑リニューアルオープンとそれに合わせた弊社観光関連施設（エスカー/シーキャンドル等）のリニューアルによる島内観光関連施設一体的な魅力アップ
- 重点施策2： 島内観光関連施設リニューアルに連動した、コッキング苑無料開放（昼間）および地域一体的な観光関連施設の料金体系見直しによる、魅力的な企画券の創出
- 重点施策3： 湘南藤沢活性化コンソーシアムによる江の島・周辺海岸エリア一体的なテーマパーク化による、注目度のアップ
- 重点施策4： 既存夜間誘客事業の最大化と昼間の新規誘客事業創出
- 重点施策5： 昼間の時間帯における利用客獲得に向けた公園機能強化（サムエル・コッキング苑）
- 重点施策6： 湘南の海と富士山を望む「湘南 SUNSET」ブランディングの推進
- 重点施策7： 将来のインバウンド旅行者獲得に向けた滞在型プランの創出
- 重点施策8： 総合的なPR コミュニケーション戦略の確立



《施設来場者数目標》

