

計画書 1 「指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等」

(1) 指定管理業務全般を通じた団体等の総合的な運営方針、考え方

**ア 団体の概要**

私たちは、公益財団法人神奈川県公園協会(以下、グループ代表という。 )と株式会社ランドフローラ(以下、ランドフローラという。 )、株式会社小田急箱根(以下、小田急箱根という。 )の3者で構成するグループです。

本公園はこれまで、グループ代表とランドフローラの2者でグループを構成し指定管理業務を行ってきましたが、国際観光地「箱根」における本公園の知名度向上と、周辺地域とのネットワークの更なる強化を目指し、小田急箱根が構成員として参加します。

3者の力を結集し、離宮跡地に造られた本公園の歴史、造園美、眺望等の魅力を来園者に満喫していただける管理運営を行うとともに、周辺施設等との連携を深め、周遊観光の核として、地域活性化に貢献するなど、公園価値の更なる向上に取り組みます。



**イ 総合的な運営方針、考え方**

■ 社会の変化や多様なニーズへの的確な対応

私たちは、公園の管理運営を通じて、地域、企業、大学など市民社会との様々なパートナーシップを一層推進し、地域や人々の心を豊かにするとともに、県民共有の財産である公園の施設、みどり・生物などの自然環境、伝統文化等をしっかり次世代に引き継いでいきたいと考えています。

そのために、これまで培ってきた地域や団体等との連携や管理実績を活かしつつ、少子高齢化の進展、感染症対策を含む安全・防災面のニーズの高まり、インバウンド等観光振興、交通ネットワークの整備進展など、社会環境の変化に的確に対応していきます。

また、「パートナーシップの重要性」や「誰一人取り残さない」などの理念を持つ、SDGsへのコミットを強めるとともに、「ともに生きる社会かながわ憲章の理念の実

現」、「未病の改善による健康寿命の延伸」など県の重点施策および県立都市公園の整備・管理の基本方針や長寿命化計画を踏まえ、以下に示す「総合的な管理運営の考え方(基本方針)」に基づき適切に管理運営を行ってまいります。

■ **総合的な管理運営の考え方(基本方針)**

**安全で快適な利用空間の平等な提供**

- きめ細かい管理による利用環境の維持と安全・安心を確保
- 公平・公正な利用の確保
- 「(公財)神奈川県公園協会SDGs宣言」に基づくSDGs普及と各ゴール達成に向けた行動の実践
- 公園の特性を踏まえた災害への備えと感染症対策の強化

**より高い公益性の発揮**

- みどり、環境、生物多様性の保全と普及啓発
- 「ともに生きる社会かながわ憲章」「未病の改善による健康寿命の延伸」など、県の重点施策に賛同し、実現に向けた取組の推進
- 地域や自治体、関係団体と連携した事故・災害時対応等の充実
- 地域経済の活性化への貢献
- 障がい者施設等と連携した花苗生産等と地域緑化への貢献

**効率的、効果的かつ持続可能な管理運営**

- 構成団体各々の専門性とスケールメリットを生かした効率的・効果的な管理運営
- 新しい技術やシステムの導入による業務効率化
- これまでに培った人材や公園管理ノウハウ等の専門性の活用
- これまでの信頼関係や新たな発想に基づく地域連携力の活用、強化
- SDGs推進に向けた特定資産の活用

**(2) 公園固有の価値や特性を踏まえた管理運営方針**

**ア 本公園固有の価値や特性と課題**

■ **箱根随一の眺望と四季折々の花の見どころ**：本公園は、国際観光地「箱根」の芦ノ湖畔に位置する、明治時代に造営された離宮跡地を活かした風光明媚な公園であり、日本の歴史公園 100 選にも選出されています。園内の展望広場等からは箱根随一と人気の富士山と芦ノ湖の眺望が広がるとともに、サクラ、ツツジ、ヤマユリ、紅葉など四季折々の花等の見どころもあり、その魅力を引き継いでいくことが重要です。

**四季を彩る花と景色**



■ **離宮跡地の公園・国登録記念物**：離宮の建築物は関東大震災等により被災・倒壊し、取り壊されてしまいましたが、その遺構や中央園路、二百階段など往時の施設の痕跡が現在も残され、また園内の庭園と富士山と芦ノ湖が織りなす景観は、かつて皇族や外国からの賓客が過ごした時代に思いをはせる空間として非常に価値の高いものです。平成 25 年度には、近代造園文化の発展に寄与した名勝地として国登録記念物(名勝地関係)に登録されました。その歴史的価値を後世に伝えていくことが責務です。

離宮を伝える歴史資源



■ **代表的インバウンド観光地に立地**：国際観光地「箱根」に位置していることで、外国人観光客や県外からの利用者が多い一方で、他の有名な観光施設に比べて知名度がそれほど高くないこともあって、来園前から本公園の由来や優れた眺望を知っていた来園者が少ないのが現実です。混雑することなくゆったりと利用できる特徴を活かしつつ、今後は日本を代表する観光地にある「皇室ゆかりの庭園」として知名度の向上と地域活性化への一層の貢献が課題です。

■ **事務局としてガーデンツーリズム登録・相互交流推進**：令和元年5月には、国が創設した「ガーデンツーリズム登録制度」に、恩賜箱根公園、沼津御用邸記念公園、秩父宮記念公園、三島市立公園楽寿園の4公園を構成庭園とする「富士・箱根・伊豆『皇室ゆかりの庭園』ツーリズム」（以下「皇室ゆかりの庭園ツーリズム」という。）として連携した周遊促進事業等の計画を提案し、第1回目の登録で全国6計画の1つとして選定されました。グループ代表は、4庭園と自治体、交通事業者などで構成する皇室ゆかりの庭園ツーリズムの主体となる協議会の事務局として、登録に向けた計画づくりや公園及びその周辺地域の周遊の促進を図り、地域活性化に資するための事業推進において中心的役割を担ってきました。今後も、ガーデンツーリズム制度の登録を活かし、国や県及び構成庭園のある静岡県や各市とも連携しながら、「皇室ゆかりの庭園」としての広域的なPRを行う等、公園の更なる知名度向上や利用促進に積極的に取り組むとともに地域の活性化にも貢献していくことが求められています。

《参考》庭園間交流連携促進計画登録制度(ガーデンツーリズム登録制度)

日本には、日本庭園や花の公園など、地域ならではの特色を持つ多様な庭園が存在し、観光客に人気を博していますが、その魅力を十分に伝えきれていない「隠れた庭園・花の名園」も数多くあります。国土交通省は、地域の活性化と庭園文化の普及を図るため、各地域の複数の庭園の連携により、魅力的な体験や交流を創出する取組をガーデンツーリズムとして、その計画を登録し、支援する制度を平成31年4月に創設しました。※「皇室ゆかりの庭園ツーリズム」による具体的取組内容は計画書4(1)ウ(ア)参照

■ **自然災害と防災対策**：箱根地域は、近年、大涌谷の火山活動や台風等の自然災害に見舞われることも多く、こうした自然災害への備えや、迅速な災害復旧対応などが求められています。公園においても、斜面地・樹林地を中心に巡視点検、点検と連動した速やかな安全対策を徹底するとともに、本公園が大規模災害発生時の広域応援活動拠点(神奈川県災害時広域受援計画)に指定されていることから、日頃から、県や防災関係機関等からの応援の受け入れへの備えをしておく必要があります。

イ 本公園の管理運営方針

『皇室ゆかりの庭園』～箱根離宮の歴史と浪漫を伝える～

① 離宮の歴史や魅力を感じる 贅沢な空間の提供

富士山と芦ノ湖の見事な眺望、離宮の歴史や魅力を存分に味わっていただけるよう、高度な庭園管理を継続して四季折々に楽しめる贅沢な空間を提供します。

**Point!**

- 眺望の確保
- 庭園美のみがきあげ
- 離宮の遺構やコケ等の保全
- 明るい広場空間の創造
- 四季折々の花等の魅力向上



遊歩道沿いのシャガ 中央広場からの眺望を楽しむ人々



●新たな花の見どころづくり

- ・遊歩道沿いのシャガ、国道1号と駐車場の間の空き地を活かした花の植栽

●景観改善と明るい広場空間づくり

- ・弁天の鼻展望台の更なる眺望改善、馬場跡を明るい広場空間として活用

**重点的取組**

② 離宮の歴史を伝え思いをはせる 感動のおもてなし

「皇室ゆかりの庭園」としての歴史を伝えるとともに、庭園美と離宮の雰囲気を活かした展示やイベントの展開により、離宮の歴史に思いをはせる感動のおもてなしを提供します。

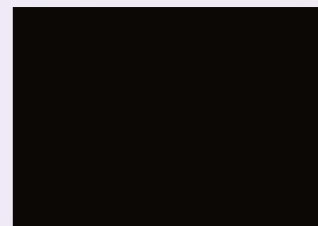
**Point!**

- 庭園の歴史を伝える展示とイベント
- 離宮の雰囲気を活かしたおもてなし
- 外国人観光客へのサービス向上

●外国人観光客サービス向上

**重点的取組**

- ・多言語おもてなしタグ
- ・スマホ翻訳機能での接遇



スマホ翻訳機能での接遇

③ 皇室ゆかりの庭園として 周遊観光の拠点化を推進

箱根関所など周辺施設や公共交通機関との連携、さらには皇室ゆかりの庭園ツーリズム協議会における連携等により、周遊観光の拠点として、箱根エリアの観光や地域振興に貢献してまいります。

**Point!**

- 近隣施設・交通機関との連携による周遊促進

- 「皇室ゆかりの庭園ツーリズム」による施設間連携・協働
- グループ構成団体各々の広域的効果的な広報力の活用

**重点的取組**

●皇室ゆかりの庭園ツーリズム連携

- ・共同PRイベントの開催（桜まつりや菊の展示／スタンプラリーほか）

●近隣施設、グループ構成団体、公共交通機関との連携

- ・近隣施設、海賊船やバス等の周辺交通と連携した周遊促進や広報の推進

(3) 利用者や地域住民、環境等に配慮した管理運営方針

■誰もが平等・快適に利用できる公園

公園は、子どもから高齢者、障がい者、外国の方などの利用者や、地域団体、ボランティア団体など様々な立場の方が利用されます。指定管理者としての責務に基づき、関係法令や利用ルール等を徹底し、誰もが平等・快適に利用できる公園とします。

- ・利用ルールの徹底
- ・全ての人に安全で快適な利用環境を提供できるユニバーサルなサービスの提供
- ・より多くの人に利用していただくための積極的な情報発信

### ■安全・安心な利用空間の提供

樹林地の倒木や落ち枝などの危険防止や地形的な高低差による階段やスロープでの事故防止、蜂の被害などを未然に防止し、誰もが安全安心に利用できる管理運営を行います。風水害等による被害を最小限に抑えるため、日頃の園路清掃や巡視等の中で、現状把握を的確に行い、事前に安全対策を行います。

- ・利用者の事故防止に資する注意案内等
- ・冬期の凍結防止対策
- ・気象情報を踏まえた事前の措置

### ■利用者や地域住民等の意見を反映した公園づくりの推進

地域との連携による公園づくりを進めるとともに、利用者や地域の人の声を真摯に受け止め、双方向コミュニケーションを図りながら、より魅力的な公園づくりを進めます。

- ・公園モニターや利用者アンケート等の実施と業務改善への反映
- ・近隣の学校や地域の多様な人材との協働による花壇管理やイベント開催
- ・箱根関所などの周辺観光施設や地元自治体、地域の商工会・観光協会等と連携した公園及び周辺地域の活性化への取組

### ■箱根らしい自然環境の保全と自然風景地としての景観の保全

園内に生育する100種以上のコケなど貴重な動植物を保護するとともに自然林の保全を図り、生物多様性の保全を推進します。また、離宮時代の歴史的遺構の保全を図るとともに、芦ノ湖と一体となった自然風景地としての景観や富士山の眺望を楽しめる公園管理を行います。

- ・コケ等貴重な動植物の保全
- ・多様な野鳥等の生息環境となっている自然林の保全
- ・エリアごとの植物管理方針による景観の確保

### ■環境に配慮した管理運営

環境に配慮した管理運営を行うとともに、利用者への普及啓発に取り組むなど、環境負荷の軽減等を推進します。

- ・独自の「環境マネジメントシステム」による総合的な環境マネジメントの推進
- ・利用者へのゴミの分別や減量への協力呼びかけ
- ・落葉等の資源の再利用を促進しゼロエミッションの推進
- ・地域や環境省、神奈川県とも連携した周辺道路の清掃活動を行う「ゴミゼロアクセス」の取組の継続など公園の周辺環境にも配慮した管理
- ・新型コロナウイルスなどの感染症防止対策としての利用者や職員への衛生面の取組の徹底
- ・電気自動車や再生可能エネルギーを活用した電力の積極的活用
- ・持続可能な社会の発展に向けた普及啓発の場としての公園の活用

<令和6年度実施内容>

- ・記載内容を適切に実施します。

計画書 2「業務の一部を委託する場合の考え方、業務内容等」

(1) 当該公園の管理基準等を踏まえた効果的、効率的な委託の考え方

**ア 委託する業務の考え方**

常に安全で快適な施設管理を実施するためには、公園の特性を熟知した職員による管理が効果的、効率的であり、できるだけ直営で、きめ細やかな維持管理を行うことを基本にします。

一方、法令等に基づく業務、専門技術・資格・特殊な機器類を要する業務、危険を伴う業務等は委託します。特に、植物管理については、箱根特有の気象を把握したうえでの剪定作業等が求められるため、地元造園業者に委託することにより効率的で質の高い庭園管理を行うとともに、地域経済活性化への貢献を図ります。

※植物管理等の直営作業にかかる人件費は、付属資料「ア 収支計画書」の「人件費」に計上しています。

<具体的な委託業務内容>

区分	管理項目	管理内容	業務内容	理由	発注者例
植物管理	高木管理	枝下し・枯損木処理	樹勢悪化木・支障枝の除去	高度な技術と高所作業で危険を伴うため	地元造園業者
	庭園樹管理	樹形保全のための剪定等	夏季・秋季・冬季剪定	専門的技術を要するため	地元造園業者
施設管理	法定点検 定期点検	建築設備 消防設備等	消防法による法定点検等	法律の定めに基づき実施／免許・専門的技術を要するため	専門業者
	警備業務	機械警備 駐車場	機械警備 繁忙期の交通誘導	免許・専門的技術を要するため	専門業者
清掃管理	設備清掃	建物等 清掃点検	建物・床・ガラス 定期清掃	専門的技術を要するため	専門業者
	ゴミ処理	事業ゴミの処理	ゴミ・残材搬出、処理	免許を必要とする業務のため	専門業者

**イ 委託先の選定方法**

<グループ代表>

- ・競争性・透明性・公平性の確保と業務の品質確保に十分配慮した公募型競争入札を基本
- ・右記規程により選定の手順や条件を明文化
- ・専門性の高い一部の業務を除き、地元優先の地域要件を設定
- ・県の入札手続きを参考に募集開始から入札まで一定期間を設け、募集内容を協会WEB ページや公園内掲示、専門新聞紙面に掲載し広く公表
- ・委託先は、原則、県の競争入札参加資格者名簿に登録があり、業務に必要な免許・資格や豊富な業務実績を有することを条件として設定

委託業者選定に関する規程等

- ・公益財団法人神奈川県公園協会会計規程
- ・競争入札参加要件等選定委員会要領
- ・競争入札参加要件設定に係る基準
- ・指名業者選定基準

<ランドフローラ>

樹木の樹形保全のための剪定について、箱根地域の気象条件や植生等を熟知した地元の造園業者へ委託し、庭園美を保持

<共通>

暴力団排除条例や労働関係法令等を遵守し、社会保険料や事業税等を適切に納付している者から選定することで委託先の信頼性や業務の水準を確保します。

**ウ 県内(地域)企業への委託の考え方**

地域の企業はその地域に精通していることで、迅速かつきめ細かい対応が可能です。また、地域経済への貢献や地域連携の視点からも県内企業への発注を優先します。

今後も地域雇用の確保などの観点から、引き続き県内(地域)の中小企業等(「神奈川県中小企業・小規模企業活性化推進条例」第2条に定める者又は準ずる者)の力を活用します。

**工 障がい者就労施設等からの物品調達**

グループ代表が毎年度定める「障害者就労施設等からの物品等の調達に関する方針」に基づき、地域の障害者就労施設等からの物品調達をするとともに、同施設等の生産物の販売場所として公園を提供することなどにより、障がい者の自立支援に引き続き取り組みます。

**■ 障がい者就労施設が制作した商品の販売**

本公園では、XXXXXXXXXXと連携し、湖畔展望館で、お土産として、障がいのある方々が制作した和柄の巾着等を販売し、障がい者の就労を支援するとともに、来園者の皆様にも喜ばれています。



和柄の巾着



小物類



土産物販売コーナー

<令和6年度実施内容>

- ・記載内容を適切に実施します。

### 計画書3「施設の維持管理」

#### (1) 公園の特性と課題を踏まえた維持管理の考え方

##### ア 離宮跡地にふさわしい高水準な植物管理の実施

**(特 性)**本公園は、芦ノ湖の湖畔に位置する明治時代に造営された離宮(箱根離宮)跡地に整備された公園です。平成25年度には、当時の地形や施設の痕跡を活かした公園整備が評価され、国登録記念物(名勝地関係)に登録されました。さらに、令和元年度には、構成庭園の1つとして参加している「皇室ゆかりの庭園ツーリズム」が、国の「ガーデンツーリズム登録制度」の第1回目の登録6計画の1つに選ばれています。

**(課 題)**離宮の歴史を引き継ぐ公園として、庭園美の承継が重要となります。

**(考え方)**箱根離宮跡地に整備された公園として、高度な技術による剪定などにより、庭園美を保持するとともに、遊歩道沿いの「シャガ」や駐車場での「ヒガンバナ」などの植栽による、新たな花の見どころをつくります **重点**。

##### イ 計画的な植栽管理による美しい景観の保全

**(特 性)**湖畔展望館や展望広場等からは、富士山と芦ノ湖の眺望が広がり、桜やヤマユリなど、四季折々の花修景も公園の大きな魅力の1つです。

**(課 題)**開園から70年以上が経過し、  
観光地にある公園として、より多くのお客様に選ばれる観光スポットとなるよう、景観阻害木の伐採等による美しい眺望の確保や四季折々の花修景づくりが重要となります。

**(考え方)**県による基本ゾーニングを踏まえ、  
に沿って美しい景観の確保と改善に取り組みます。特に、馬場跡の樹木伐採等による展望台からの景観改善と明るい広場空間づくり **重点** に取り組みます。

##### ウ 離宮の遺構や野鳥・コケ等の動植物の保全

**(特 性)**本公園には離宮の遺構が残り、これを活かした公園整備がなされています。また、芦ノ湖に面したエリアには樹林地が広がり、コケなどの貴重な植物、キビタキやカワセミなどの野鳥も見られるなど、豊かな自然を楽しむことができます。

**(課 題)**離宮の歴史を引き継ぐ公園として、離宮の遺構を守り、活かす維持管理が必要となります。また、樹林地の管理にあたっては、  
や、園路沿いや広場付近等を中心に、 **重要**です。

**(考え方)**離宮西洋館の礎石、二百階段などの離宮の遺構や、景観的にも重要な箱根の自然林、野鳥やコケ等の自然環境の保全を図ります。特に、既存のコケは維持管理を工夫し、コケの魅力発信に取り組みます。



**工 安全・快適な空間を維持するための高水準で効率的・効果的な施設管理**

**(特性)**本公園は、標高が高い箱根の山中にあり、冬季は厳しい寒さの中、凍結や積雪があります。また、開園から70年以上が経過していることから、全体に施設の老朽化も進行しています。

**(課題)**施設管理にあたっては、冬季の凍雪害対策が重要となります。また、施設の老朽化を踏まえた安全対策や長寿命化の取組が必要です。

**(考え方)**施設の老朽化や厳しい気象条件なども踏まえながら、離宮の雰囲気と利用者の安全を確保するための高水準な管理とコスト縮減を両立させるため、これまでの管理で培ったノウハウを詰め込んだ管理マニュアルに基づき、効率的・効果的な施設管理を行います。特に、冬期は、凍結による転倒事故等を未然に防止するため、きめ細やかな凍雪害対策を実施します。

**(2) 施設保守点検業務、小破修繕業務等の実施方針**

施設の老朽化が進んでいるため、安全の確保とともに長寿命化の観点から各施設の保守点検、修繕を的確に実施します。特に冬季は、積雪や凍結による事故等を防止するため、これまでの管理で培ったノウハウを活かし、凍結事故等の未然防止に取り組みます。

**ア 巡視・点検の徹底による早期の異常発見と速やかな修繕、長寿命化の取組**

**(ア) 巡視と点検**

- ・日々の巡視・点検をはじめ、定期点検(設備点検)、法定点検(建物点検、消防・水道設備)を行い、異常の早期発見と早期修繕など安全対策を実施
- ・巡回時の見落としを防ぐため、XXXXXXXXXXの実施
- ・グループ代表の公園管理運営士資格を有する職員による「全園一斉施設点検パトロール(年1回)」を実施し、その結果を公園職員と共有し、改善策を共に考え、実行

**(イ) 点検と連動した速やかな安全対策と長寿命化の取組**

- ・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、小破修繕や立入禁止措置、仮復旧等を迅速に実施し、安全を確保
- ・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、効率的な修繕を実施
- ・施設の状況や重要度に沿い優先度をつけた計画的な修繕による施設の長寿命化

◎長寿命化の取組の具体例〔芦川橋〕

芦川橋は、江戸時代の東海道の名橋3石橋の1つで、本公園内に移設され、「かながわの橋 100 選」に登録されています。小さな橋ですが、歴史的な価値があり、重要な施設であることから、日常点検をはじめとした点検時に発見された軽微な破損も速やかに補修するなど、小さな異常も見逃さないきめ細やかな保守点検を行うことで、現在も安全な通行を可能にし、施設の長寿命化を図っています。




歴史的にも価値がある  
芦川橋

イ 凍結による事故等を未然に防止するための凍雪害対策

本公園は標高 700 メートル以上の高地という厳しい立地環境にあるため、冬期には積雪や路面の凍結、つらら等が発生しやすく、利用者の散策時に転倒等の事故の危険性が高まります。そのため、利用者の安全確保のために以下の安全対策を講じます。

<凍雪害対策>

状況	対応
事前準備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・凍結、積雪によるスリップ注意看板を各所に設置</li> <li>・公園ホームページでの凍結による転倒防止への注意喚起</li> <li>・園内に融雪剤(塩化カルシウム)を散布するとともにコーン等で注意喚起を実施</li> </ul>  <p>重機による除雪</p>
降雪時作業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・湖畔展望館周辺や園路の職員による除雪</li> <li>・駐車場や車路等の業者による機械除雪(委託業者による除雪は駐車場利用に支障のない位置に集積するよう指示し、利用者が立ち入らないよう安全対策を徹底)</li> <li>・堆積した雪の計画的な融解(天気の良い日には職員で崩し融解を促進)</li> </ul>

ウ その他の主な施設の維持管理・安全対策

(ア) ミュージアム資産の維持に配慮した湖畔展望館の維持管理

- ・湖畔展望館の展示室にある各展示物は、文化財には指定されていませんが、離宮の歴史を未来に伝える重要な資産であるため、きめ細やかな維持管理により保全
- ・展示開始からすでに 25 年が経過。展示物の劣化や日焼けを防ぐため、引き続き照明の明るさや温湿度の適切な管理を実施

(イ) 園路・階段等の維持管理

園路・階段・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、ベンチ、デッキの腐食等点検</li> <li>・石張り舗装面は石の欠損やグラつきを重点的に確認</li> <li>・丸太階段の横木や杭木の腐朽、手すりのボルトの緩み等を重点的に点検</li> <li>・大雨後・大雪後の土砂や落ち葉の清掃、除雪を速やかに実施</li> </ul>
湖畔展望館	階段の手すりや入口およびバルコニーの扉について重点的に確認
高置水槽	冬季については配管内の凍結の恐れがあるため、水が送水されているか定期的に水位確認

(3) 清掃業務、受付業務、警備業務等の実施方針

ア 清掃業務

本公園は、観光バスでのお客様など、多くの観光客による利用があります。こうした特性と利用状況を踏まえて、トイレや休憩所をはじめとした利用者が多く訪れる場所では、管理基準以上のきめ細やかな清掃を実施します。

■ 利用実態に合わせた臨機応変な点検・清掃

- ・湖畔展望館は散策時の休憩等で、多くの方が利用されるため、館内全体の点検・清掃は毎日実施
- ・トイレは「公園の顔」。湖畔展望館内のウォシュレットは日々作動確認。団体の利用者が乗車している観光バス出庫後などは駐車場トイレを中心に利用動向に応じて、頻度を増して迅速にトイレ清掃を行うほか、屋外トイレについて、



イ 受付業務

子どもから高齢者、障がい者、外国人等、誰もが安心・安全・快適に公園を利用していただけよう、利用者との双方向コミュニケーションを重視したホスピタリティ溢れる接客をします。また、訪日外国人観光客等に対してもパンフレットや公園ホームページについて、引き続き、多言語での案内を行うとともに、看板等ではピクトグラムを用いたサインをさらに拡充させ、利用者が安心して利用できる環境を整えます。

ウ 警備業務等

職員の巡回による声掛けや利用指導を行います。夜間は機械警備による湖畔展望館の警備を行い、異常が感知された際には警備員が急行し、緊急事態が発生した場合には、園長等に連絡が来ることとなっており、園長や近隣の職員が緊急参集し、警察や消防等との関係機関とも連携し、対応します。

(4) 樹林地や草地の管理、樹木、芝生、草花などの植物管理業務等の実施方針

ア 離宮の遺構や野鳥・コケ等の動植物の保全、樹林地の保全と安全管理

離宮の遺構や野鳥、コケ、樹林地等の自然環境の保全に資する維持管理を行います。

(ア) 離宮の遺構や野鳥・コケ等の動植物の保全

■ 庭園景観の保持と遺構の保全に留意した維持管理

中央広場の芝生の管理にあたっては、美しい景観の保持とともに、貴重な遺構である西洋館の礎石の保全に細心の注意を払っており、機械除草に加え、人力除草による雑草除去を行い、遺構を保護するとともに、雑草の繁茂を抑制します。



西洋館の礎石

■ 野鳥等、貴重な動植物に配慮した維持管理

湖畔に面した湖畔路(自然探勝路)では、キビタキやカワセミなどの野鳥も見られることから、樹林地の管理にあたっては、野鳥等の生育環境にも配慮した維持管理を実施します。

■ コケの保全に配慮した維持管理

コケが多い場所を清掃する際は、などコケの保全に配慮します。二百階段は、コケの保全とともに景観の保持と利用者安全確保のため、します



苔が幻想的な風景を際立たせる遺構・二百階段

(イ) 自然環境の保全

■ 樹林地の保全と安全管理

(保全)景観的にも自然環境保全のためにも重要な樹林地については、エリアの特性に応じ、保全と景観のバランスに配慮した、維持管理します。

※詳細は、計画書3(4)ウ参照

- (安全管理)** 本公園の樹木は密生化と高木化が進んでいます。園路や広場等の施設沿いを中心に、枯損木の処理など迅速かつ適切な対応による安全性の確保を図ります。
- ・園路や広場等の施設付近の樹木については、日常巡視等できめ細かく状態を把握し、必要に応じて [ ] を実施
  - ・巡視等の際に危険木や枝を発見した場合には、除去や立入り禁止措置等の安全確保措置を速やかに実施するとともに、特に台風が多発する夏休み前には災害の未然防止を図るため定期点検を実施
  - ・台風の後には、倒木や枝折れを中心に巡視点検し、必要に応じて、立入禁止や応急復旧等の措置を迅速に実施

**■コケ等の貴重な植物の保護・育成【拡充】**

本公園では、湿度の高い環境特性から、100種類以上のコケが確認されており、[ ] 日常の維持管理においては、[ ] により生育状況等を確認しながら、除草や刈り込みなどの植物管理を行っています。[ ] と連携してモニタリングや観察会を行い、希少コケなど貴重な植物の保護・育成及び自然環境保全に向けた啓発を図ります。また、近年、人気の高いコケの魅力 PR し、園内のコケについて、実際に鑑賞して体感していただける場所の紹介なども行い、利用者にコケの美しさを味わっていただきます。

**イ 離宮跡地にふさわしい高水準な植物管理を実施**

箱根離宮の由緒ある庭園美を活かしながら、四季折々の草花を楽しめる高水準な庭園管理を行います。

**(ア) 高水準な樹木管理**

本公園の景観の重要な要素となっている中央園路のマツやアセビ、中央広場のキャラボクなどの樹木は、こまめな刈込みや高度な技術による美しい樹形を保つ剪定などにより、庭園美を保持します。



キャラボクの剪定

**(イ) 花の名所となる維持管理【拡充】**

(春)アセビ、マメザクラ、ツツジ、シャガ、(夏)アジサイ、ヤマユリ、(秋)リンドウ、紅葉、(冬)サザンカ、フクジュソウなど四季折々の花を楽しめるよう、必要に応じ補植等しながら適切な維持管理を行うとともに、今後は、「新たな花の見どころづくり」**重点**にも取り組みます。

**重点的取組 新たな花の見どころづくり**

**■遊歩道沿い斜面の「シャガ」の植栽【拡充】**

箱根特有の湿度の高い気候に適し、園内にも自生しているシャガを遊歩道沿いの法面に広く植栽することで、新たな花の見どころをつくります。シャガの植栽により、[ ] 効果も期待できます。



シャガの花

**■WELCOME 花壇としての駐車場での「花」の演出【拡充】**

本公園は、駐車場から階段や坂道を上り主要エリアに入るといった地形的な特質から、[ ] 知名度も低い傾向にあります。こうした課題を解決するため、[ ] にヒガンバナ等の花を広く植栽し、公園の存在をアピールします。



ヒガンバナイメージ

**ウ 計画的な植栽管理による美しい景観の確保と改善**

本公園では、湖畔展望館など園内各所からの眺望が大きな魅力となっています。[ ] に沿って、エリアの特性に応じた樹木等の維持管理を行うことにより、樹木の保全に配慮しつつ、美しい景観を創出します。

**エリアごとの方針に沿った樹木等の維持管理**

<エリアごとの [ ] >



- A [ ]
- A' [ ]
- B [ ]
- C [ ]
- D [ ]



	[ ]	[ ]	これまでの実績と提案
A A'	[ ]	[ ]	<ul style="list-style-type: none"> <li>・森林を保全しつつ、必要に応じて剪定・枝打ちを実施【<b>継続</b>】</li> <li>・眺望を阻害しているハコネダケを刈り込み、高さを維持するなど、箱根神社鳥居等への眺望を確保【<b>継続</b>】</li> </ul>
B	[ ]	[ ]	<ul style="list-style-type: none"> <li>・弁天の鼻展望台からの景観支障木除去【<b>実績</b>】</li> <li>・<b>重点</b> [ ] 馬場跡については部分的に樹木の除去等を行い、明るい広場空間の実現や展望台からの眺望のとらなる改善を図る【<b>拡充</b>】</li> </ul>
C	[ ]	[ ]	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<b>重点</b> 遊歩道沿い斜面に「シャガ」を植栽【<b>拡充</b>】</li> </ul>
D	[ ]	[ ]	<ul style="list-style-type: none"> <li>・湖畔展望館から駐車場までのスロープからの弁天の鼻展望台の見通しを改善するため支障木であるリョウブを除去【<b>実績</b>】</li> <li>・国道1号線沿いのサワラの下枝剪定による視認性改善【<b>実績</b>】</li> <li>・<b>重点</b> 国道1号線沿いにヒガンバナ等を植栽【<b>拡充</b>】</li> </ul>

■眺望の改善と明るい広場空間の創造【拡充】

に沿って、弁天の鼻展望台に隣接する馬場跡の樹木の伐採等による弁天の鼻展望台の更なる眺望改善を図るとともに、馬場跡を光が入り利用者が明るい雰囲気のある広場として楽しめるよう「景観改善と明るい広場空間づくり」重点に取り組めます。

重点的取組 景観改善と明るい広場空間づくり

■弁天の鼻展望台の更なる眺望改善及び馬場跡の明るい広場としての活用

本公園では、これまでも弁天の鼻展望台の景観改善に取り組んでおり、その成果として展望台からの駒ヶ岳の眺望を改善しました。引き続き、県小田原土木センターと協議を進めながら、展望台に隣接する馬場跡の景観支障木の伐採を進めるとともに、マツ等の植栽密度が高く暗い雰囲気のためあまり活用されていない馬場跡自体の空間改善のための樹木の枝打ちや伐採等にも取り組み、遠足利用などの団体客の休憩スポットにも利用いただけるような明るい広場とします。なお、本取組は、高木・密生化する樹林地における落枝、倒木などの事故の未然防止にも繋がるものです。



薄暗い印象のある馬場跡

工 公園特性を熟知した独自の取組

長年、本公園の維持管理を行う中でノウハウを蓄積するとともに、箱根の気象特性等を熟知した地元出身のスタッフにより、公園特性を踏まえた維持管理を行ってきました。平成30年度より女王蜂捕獲作戦を実施したところ、平成30年度から、これまで蜂刺され事故はなく、飛来している数も格段に減少するなど効果がみられています。

管理基準外管理	・山上門跡から二百階段への園路等の、藤棚の剪定
獣害等対策	・イノシシによるヤマユリの食害を防ぐための
女王蜂捕獲作戦	・主に女王蜂のみが活動している5月頃より、女王蜂を効果的に捕獲

<令和6年度実施内容>

- (1) ア 高水準な植物管理の実施 **重点**
  - 新たな花の見どころをつくる
    - ・駐車場周辺のヒガンバナ等の植栽
- (1) イ 美しい景観の保全
  - 馬場跡の景観阻害木の伐採
    - ・馬場跡の樹木伐採等の景観改善 **重点・拡充**
- (1) ウ 遺構、野鳥・コケ等の保全
  - コケの魅力発信に取り組む
- (1) エ 安全・快適な空間を維持
  - きめ細やかな凍雪害対策
- (2) ア 早期の異常発見と速やかな修繕、長寿命化の取組み
  - 巡視と点検（全園一斉施設点検パトロールの実施）
  - 速やかな安全対策と長寿命化の取組み
- (2) イ 事故等を未然に防止する凍雪害対策
  - 注意看板の設置等の事前準備と降雪時の作業
- (2) ウ 主な施設の維持管理・安全対策
  - 湖畔展望館の維持管理
  - 園路・階段等の維持管理
- (3) ア 清掃業務
  - 利用実態に合わせた臨機応変な点検・清掃
- (3) イ 受付業務
  - 多言語案内、ピクトグラム拡充
- (3) ウ 警備業務等
  - 夜間の機械警備
- (4) ア 遺構や動植物の保全、樹林地の保全と安全管理
  - 遺構や動植物の保全
  - 自然環境の保全 **一部拡充**
    - ・コケ等の貴重な植物の保護・育成
- (4) イ 高水準な植物管理
  - 高水準な樹木管理
  - 花の名所となる維持管理 **拡充**（新たな花のみどころづくり **重点**）
    - ・駐車場周辺のヒガンバナ等の植栽（再掲）
- (4) ウ 美しい景観の確保と改善
  - XXXXXXXXXXに基づくエリアごとの方針に沿った維持管理 **重点・拡充**
    - ・C塔の鼻広場に桜の苗木を植栽 **新規**
    - ・D駐車場周辺のヒガンバナ等の植栽（再掲）
  - 景観改善と明るい広場空間づくり
    - ・馬場跡の樹木伐採等の景観改善（再掲）
- (4) エ 公園特性を熟知した独自の取組み
  - 獣害対策と女王蜂捕獲作戦

計画書4「利用促進のための取組」

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

「皇室ゆかりの庭園」としての歴史と品格、高水準な庭園美、富士山と芦ノ湖の眺望といった公園そのものの魅力に加え、利用者に喜んでいただけるサービスやプログラムの提供によって、より多くの方に本公園を利用していただけるよう、積極的な利用促進を図ります。

**ア 離宮の歴史に思いをはせる感動のおもてなし**

(ア) 本公園の魅力を活かした各種イベントの開催

■花のイベント

かつて皇室の離宮であった歴史に因み、ロイヤルローズを含めたバラ展や牡丹の展示など花の見ごろに合わせた花のイベントを開催し、バラやポタンは展示後には里親として利用者に安価で販売します。また、年間を通じて本公園の魅力を感じていただけるように周辺のイベント等に合わせた園内イベントや飾りつけ等を充実します。



湖畔展望館の霧囲気を活かしたバラ展



春の牡丹展

<花の見ごろと主なイベントカレンダー>

	季節・周辺の見どころ	園内イベント		季節・周辺の見どころ	園内イベント
4月	サクラ	春の牡丹展	10月	シモツケ	秋の野点
5月	ツツジ	野点、演奏会	11月	紅葉	菊の展示
6月	フジ、シャガ	バラの展示	12月	富士山の雪化粧	クリスマスツリー
7月	ヤマユリ	七夕飾り	1月	サザンカ(箱根駅伝)	冬の牡丹展・門松
8月	アジサイ(芦ノ湖花火)	離宮の自然満喫ツアー	2月	逆さ富士	サクラソウ展
9月	ヒガンバナ	ミュージアムルー	3月	フクジュソウ	雛飾り

※〔 〕内は、本公園の周辺一帯で開催されるイベント。

■和文化イベント

箱根地域がインバウンド観光の代表的な目的地となっていることを踏まえ、外国人観光客にもお楽しみいただける野点、雛飾り、尺八演奏などの和文化イベントを充実します。



芦ノ湖と富士山への眺望を楽しみながら行う野点

■体験型イベント

本公園内の魅力の一つであるコケを活かした苔玉づくりやタネダンゴづくり、ミニチュアこけしづくりなど、幅広い来園者に人気の高い体験型イベントを充実します。

(イ) ゆったりと眺望を楽しむ湖畔展望館の活用

- ・湖畔展望館2階からの素晴らしい眺望をゆったりと楽しんでいたできるように窓辺に椅子とテーブルを配置し、バルコニーを開放
- ・地元の銘菓や記念となるオリジナル商品の販売により、皇室ゆかりの雰囲気を楽しめるサービスを提供(自主事業として実施)。

※詳細は計画書5(1)ア参照



お茶と菓子で休憩しながら富士山の眺望が楽しめる湖畔展望館

**イ 離宮の歴史と自然を学ぶ機会を充実**

(ア) おもてなしタグの設置

公園の歴史や景観、花木、鳥など、本公園の見どころや魅力を園内各所で案内し、回遊性を高めます。

■おもてなしタグ 重点

園内の見どころや景観スポットなど、約10か所に設置し、多言語で公園の歴史、花や木、苔、鳥などを案内します。(大学との連携事業)



**(イ) 離宮紹介展示の充実【拡充】**

県や地元等と連携して未発掘資料の収集を継続し、箱根離宮自体や離宮が置かれた塔ヶ島半島に関する写真や地図、文字資料のほか、宮内庁公文書館からの入手資料、震災により倒壊した離宮部材が移築された沼津市立愛鷹小学校の資料などにより湖畔展望館展示室の展示を充実します。



離宮時代の歴史を伝える  
湖畔展望館の展示室

さらに、「皇室ゆかりの庭園ツーリズム」と連携して新たに展示コーナーを設け、湖畔展望館での展示の充実を図ります。また、離宮時代の痕跡が残る山上門跡(門柱頭)などの見せ方や案内を強化していきます。

**(ウ) 公園ガイドツアーの魅力アップ【拡充】**

現在、実施している広く公園全体の案内をする「公園ガイドツアー」に加え、歴史や自然をテーマにした多様なプログラムを充実します。

<多様なプログラム案>

プログラム例	具体的な内容
登録記念物見どころ巡りツアー	国の登録記念物(名勝地関係)として公園の魅力进行解説
箱根関所と連携した歴史ツアー(ミュージアムリレー)	県立生命の星・地球博物館主催のミュージアムリレーのイベントとして、箱根関所と本公園でリレー形式で体的に行うガイド
離宮の自然満喫ツアー	箱根固有種やコケ類など、離宮特有の自然環境进行解説
野鳥観察ツアー	おもてなしタグでの説明など野鳥进行観察するツアー
皇室ゆかりの庭園ガイドツアー	皇室ゆかりの庭園进行巡るツアー

**(エ) 公園の特徴であるコケの説明板による紹介**

を基に作成するコケ類についての説明板によりコケの紹介とPRを行います。

**ウ 連携により周遊観光を推進**

**(ア) 「皇室ゆかりの庭園ツーリズム」協議会による連携 重点**

皇室ゆかりの庭園ツーリズムの構成庭園である沼津御用邸記念公園、秩父宮記念公園、三島市立公園楽寿園や協議会メンバーとなっている各自治体及び観光協会、交通事業者などと連携し、SNSを活用した一体となったPRやイベントチラシの作成、4庭園PRイベント、4庭園同時開催の「菊の展示」、スタンプラリーなどを行い、首都圏及び中部圏からの観光客の誘客を促進します。また、本公園は、このツーリズム協議会の運営についても、積極的に関わり、今後も円滑な運営に寄与していきます。

**(イ) 周辺施設や小田急グループとの連携 重点【拡充】**

- ・これまでの周辺施設や小田急グループとの連携を更に強化し、回遊性を高めるイベントを実施するとともに、公園でのキッチンカーによる飲食サービスや愛犬イベントなど、来園者に喜んでいただけるメニューを順次展開
- ・箱根関所と本公園及び、



連携イベント時キッチンカー

など周辺観光施設等との連携を図り、箱根芦ノ湖「夢」劇場と題したイベントポスターやチラシによって、周遊を促進します。

**エ 利用者のニーズをふまえてサービスを向上**

本公園には、子ども、高齢者、障がい者、さらには外国人等の幅広い方が訪れるほか、芦ノ



箱根関所との共同イベント  
(大名行列とミュージアムリレー)

湖周辺施設を巡る多くの観光客が駐車場を利用します。こうした点を踏まえ、すべての利用者が快適に本公園を利用できるように、以下のサービスに引き続き取り組みます。

**(ア) ホスピタリティ溢れる接客**

利用者との双方向コミュニケーションを重視したホスピタリティ溢れる接客をし、利用者ニーズに沿ったおもてなしをします。また、国際観光地箱根に存する公園として、職員全員が、公園のみならず、周辺観光施設の情報も共有し、案内します。

**(イ) 多言語表記のパンフレットや案内板の設置、多言語おもてなしタグでの園内紹介**

日本語・英語・中国語・韓国語でパンフレットや園内案内表記、更に多言語でのおもてなしタグにより園内を紹介します。

**(ウ) 電気自動車による送迎**

園内の高低差を考慮し、歩行の困難な利用者のために、電気自動車による湖畔展望館までの送迎や自転車での利用を受け入れます。

**(エ) レンタサイクルによる周遊の促進**

本公園を中心に芦ノ湖周辺の箱根関所や杉並木などの観光スポットを周遊する観光客にレンタサイクルを提供します。

**オ 繁忙期・閑散期の対応策**

本公園は、桜の見頃時期、GW、お盆、紅葉時期は利用が多い一方で、梅雨(6月)は利用が減少するとともに、冬季(12~3月)については、路面の凍結や積雪により交通障害もたびたび発生することから、繁忙期に比べ利用は極端に減少しています。このため、繁忙期には快適な利用環境の提供、閑散期には利用促進が課題となっています。

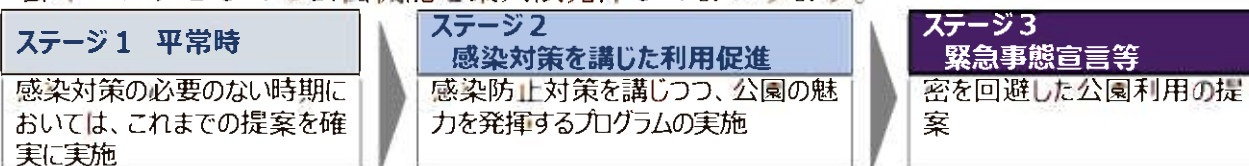
**(繁忙期)**桜や紅葉シーズンなど観光客が多い時期には、知名度アップやPRも考慮しつつ、来園者の集中を避けるため、長期間に渡って開催でき、個々に鑑賞できる「花の展示」など効果的なイベントを開催します。また、混雑を緩和するため、公共交通機関や平日利用を誘導し、混雑時間などの情報発信も行います。

**(閑散期)**梅雨時の閑散期には人気の高いバラの展示を開催します。冬は、富士山が一番きれいに見え、風のない湖面が平らな朝には湖面に映る逆さ富士も楽しめることから、外国人観光客が比較的多くなる「春節」の時などを捉えて、その美しさをPRするとともに、早春の彩を添えるサクラソウの展示などを開催します。

**カ 新しい生活様式への対応**

公園は、コロナ禍においても、人々が屋外の新鮮な空気の中で、緑に癒されながら散歩や休息を行い、心身の健康を維持する場として、社会的に重要な機能を有する場所となっています。

本公園においても、感染防止対策を徹底しながら、3密を避けることのできる屋外での花の展示や演奏会など、ニーズに沿ったサービスの提供等を行うことにより、社会インフラとしての公園機能を最大限発揮してまいります。



**■ステージ2における対応**

- ・国や県の指針に従い、施設利用や公園イベント開催にあたっての留意点などを利用者やイベント共催者に周知
- ・密の回避や利用者の健康状態の把握等対策を行ったうえでのイベント開催

**【イベント開催時におけるコロナ感染予防対策】**

イベントを開催するにあたっては、県の対処方針に則って開催の可否を判断すると

ともに、本公園で策定した「都市公園等における新型コロナウイルス感染症対応ガイドライン(イベント編)」に沿った対策を講じながら開催します。

- ・参加者の検温や体調確認、手洗い又は消毒等
- ・イベント参加者に対しマスク着用(運動中等は除く)、咳エチケット等の指導
- ・参加人数を減らして密を防ぎ、貸出資材及び器物等随時消毒
- ・イベント参加者名簿を作成し、連絡先を把握

■ステージ3における対応

- ・イベントに頼らない密を回避した公園利用の提案(おもてなしタグ等のセルフガイドプログラムの充実)
- ・園内放送や園内掲示による密の回避やマナーの呼びかけなど、皆が気持ちよく公園を利用できる環境の整備
- ・ホームページや SNS で、湖畔展望館からの富士山の眺望などを伝え、平常時に来園される方への事前情報として、ステイホームで公園の景観を楽しんでいただく

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

有料施設の運営にあたっては、利用者ニーズを的確に把握し、利用者サービスの向上を図るとともに、効率的に運営し、できる限り収益をあげることで、その収益を公園の維持管理経費に充当し、県の効率的な行政運営にも貢献します。

ア 条例別表第5の有料公園施設 該当なし

イ 駐車場

■駐車場を拠点とした周辺地域周遊の促進

箱根地域の幹線道路沿いに位置する駐車場の立地特性を活かし、芦ノ湖周辺の観光施設との連携による周遊を促進し、駐車場の利用促進を図ります。

※駐車場料金設定等の運用方法は計画書6参照

<駐車場の運営概要>

期間	通 年
時間	7:00~21:00
台数	大型車9台・普通車62台 (うち身障者用3台・軽自動車用1台) 二輪車10台

■キャッシュレス化など多機能駐車場機器の導入による利便性の向上

- ・職員不在時でも、精算機付属のインターフォンとライブカメラにより利用者がコンタクトセンターにアクセスでき、リモートで減免手続きや緊急時の対応を実施
- ・感染症対策(接触機会の低減)、利便性向上の観点から、電子マネーや交通系 IC カードほか、各種カード決済での支払いが可能な精算機を設置

■繁忙期やイベント開催時、観光バス等大型車利用時の駐車場対応

- ・繁忙期や特異日(芦ノ湖夏まつりウィーク、箱根駅伝)など駐車場の混雑が予想される日には、駐車場の満車に伴う一般道路への入庫待ちが発生しないよう駐車場出入口に交通誘導警備員を配置。場内についても職員等による交通誘導を実施。こうした対応により、円滑な案内誘導と歩行者の安全を確保
- ・混雑緩和対策として、過去の長年の経験と実績に基づいた「駐車場混雑予想カレンダー」を作成し、公園ホームページに掲載
- ・観光バス等大型車が進入する際は、普通車との錯綜などを避けるため、安全対策として職員による誘導を実施



## ウ 自動販売機

利用者サービスの向上や夏期の熱中症対策のため、利用の多いエリアを中心に自動販売機を設置します。※自動販売機の料金設定等運営方法については計画書6参照

設置場所	湖畔展望館(1台)、駐車場(3台)
販売品目	湖畔展望館：清涼飲料水(1台) 駐車場：清涼飲料水(2台)、アイス(1台)
設置台数	合計 4台
営業期間	通年(湖畔展望館除く：年末年始休館のため)

### ■販売品目の工夫

・本公園は、標高が高いところに位置しているため、平野部より気温が低く「HOT」「ICE」の切り替えのタイミングが売り上げを左右。過去の実績と経験を踏まえ、自動販売機業者に適切な切り替えのタイミングを指示

### ■事故防止対策

【防犯システム】現金盗難防止のための各種ロック(バーロックやアームロック)を設置/高頻度の現金回収の周知/地元警察との連携(情報共有、迅速な通報(被害届)、重点パトロールの依頼等)

【転倒防止】地震等による転倒防止のため、JIS規格『自動販売機の据付基準』に応じた据付方法で固定し、利用者の安全を確保

<自動販売機の運営概要>



①バーロック/②アームロック/③高頻度現金回収の周知

### ■各種機能

災害支援ベンダー(大規模災害発生時に、公園職員の判断で機内の飲料を利用者に無償提供)/バリアフリー対応(車いすでも購入しやすい機種)/自動販売機は、環境に配慮したソーラーパネルやヒートポンプ、ピークシフト機能を有するエコ・ベンダーなどの機種を積極的に採用/キャッシュレス対応/・自販機横に設置するゴミ箱はきめ細かな分別が可能なりサイクル対応のものとし、取組みについて看板等でPR(県の「プラごみゼロ宣言」に賛同した取組)

## (3) 多くの利用を図るために行う広報、情報発信の工夫等

私たちは、国際観光地「箱根」を訪れる多くの方に「皇室ゆかりの地である離宮公園」「箱根で美しい富士山が見える場所」としての本公園の魅力を知っていただく

### ■数値目標



ために、マスメディアや関係機関への情報提供、国の「ガーデンツーリズム登録制度」による広域的PR、グループ構成員である小田急箱根グループとの連携等、多様な手段を通じて積極的な広報活動を展開します。

## ア 歴史と品格ある「皇室ゆかりの庭園」として積極的に広報

「箱根離宮」跡地としての本公園の歴史と自然の魅力を、一層アピールします。

### (ア)「離宮跡地」という公園の歴史を知っていただくPR強化

本公園は、地元住民には「離宮公園」と呼ばれていますが、実際には、離宮だったことを知らない利用者が多いのが現実であり、箱根関所に立ち寄り帰ってしまう観光客も見受けられます。そこで、由来を知らない観光客に対して「離宮公園」としての認知度を向上させるため、公園HPのほか、SNSを活用したPRを強化します。

### (イ)「箱根で美しい富士山が見える場所」としての富士山の景色を発信

遠方の方でも本公園の眺望を楽しめるよう、本公園ホームページでSNS配信を行

い、本公園より見える富士山の景色を全国に向けて発信。「箱根で美しい富士山が見える場所」として本公園の広域的なPRを図ります。

**(ウ) 国登録記念物指定公園間での連携強化**

これまでも強羅公園・箱根美術館との共同パンフレット作成など連携協働を行ってきましたが、ともに国登録記念物(名勝地関係)に指定されたことを契機に、相互のパンフやイベント情報の提供など連携を図ります。

**(エ) 「皇室ゆかりの庭園ツーリズム」協議会による各企業との連携強化**

協議会の会員である地方自治体、観光協会、鉄道・バス等交通事業者など各企業の広報媒体を活用した広域的・効果的なPRを展開します。

**イ WEBを活用した広報・PR戦略**

ホームページとSNSを活用し効果的な広報を行います。

方法	内容
公園ホームページ	継続的な掲載が可能な媒体であり、次のような公園の基本情報を掲載 利用サポート情報(多目的トイレなど多様な利用者に向けた情報)／園内施設情報／ 散策マップやガイドブックの作成・ダウンロード版の掲載／公園へのアクセス情報
SNS Facebook、X(旧Twitter) Instagram	即時性と拡散性を活かしたタイムリーな情報を発信：駐車場の満空情報／開催が近づいたイベントの詳細情報／季節の見どころ情報／花の開花情報／富士山の景観等

**ウ グループ構成企業等との連携による広域的な広報 重点**

小田急箱根が運営するホームページ「箱根ナビ」、小田急グループの鉄道車両内等での広報を強化し、広域的な広報に努めます。

方法	内容
公園情報のPR	・箱根地区において小田急グループが運営する宿泊施設や主要交通結節点へ公園情報誌「公園だより」や公園パンフレット配架 ・「箱根ナビ」などへ公園の季節の情報やイベント情報を掲載
小田急線沿線での公園PR	・小田急線の駅構内や電車内等の広告枠を利用し、公園ポスターを設置 ・ランドフロー運営のフラワーショップでの公園パンフレットを配架
小田急箱根フリーパスなどとの連携	・小田急グループが発行する「箱根フリーパス」に恩賜箱根公園の緑賜庵が参加し、箱根フリーパス利用施設としてPRを実施 ・フリーパスの利用者に対し、緑賜庵のメニュー料金の割引を実施
グループ企業との連携	・グループ代表や小田急グループ、日比谷花壇グループの各管理施設での広報

**エ 箱根地区、県西部の地域団体等との地域連携によるPR**

周辺観光施設との広報連携やパンフレットの相互配架、地元の情報媒体も活用し、地域のネットワークを活かして情報を発信します。

連携先	連携内容
箱根関所等周辺施設	・箱根関所など周辺施設への回遊を促進するため、周辺施設で構成する観光振興の連絡会が作成する箱根芦ノ湖「夢」劇場と題したイベントポスター・チラシの配架と掲示 ・パンフレット等の相互配架、イベントポスターの掲示
地元メディア	・地域情報誌、タウンニュース等への情報提供
箱根町観光協会 箱根DMO	・箱根地域での観光案内所、観光施設、宿泊施設へ公園パンフレットや情報誌を配架 ・観光協会への「公園だより」等の配架 ・箱根町観光協会等湯本地区の関連施設に公園紹介ポスターの掲示
神奈川県西部地域ミュージアムズ連絡会 (WESKAMS)	・箱根関所、箱根強羅公園、箱根湿生花園、箱根ガラスの森美術館など加盟施設との情報交換、相互PR協力 ・県西地域の美術館連携によるミュージアムリレーへの参加
県西地域活性化プロジェクト 「未病いやしの里駅」	・県西地域活性化プロジェクトの「森の駅」登録、「まる得クーポン」参加による情報誌PR
大涌谷周辺施設	・大涌谷駐車場や箱根ロープウェイなどとの連携による広報・PRによる周遊促進
神奈川県・箱根町	・県広報紙「県のたより」、箱根町「広報はこね」への掲載依頼
地元自治会	・地域自治会と連携し、回覧板や掲示板等を活用した情報提供

**オ 広域的に情報発信するための幅広い媒体の活用**

独自ツールのほか、マスコミ等とも連携し広域的に発信します。

情報発信方法	具体的内容
独自の広報ツール	・グループ代表 HP、恩賜箱根公園 HP・SNS (Facebook・X(旧 Twitter)・Instagram 等) ・公園情報誌「かながわパークナビ」(年 2 回発行) ・イベントポスター、チラシを園内や関係施設で掲示・配布
マスコミ	・テレビ、ラジオ、新聞等への花やイベント情報の積極的な掲載依頼 ・情報誌、ガイドブック等への情報提供、掲載依頼
外部ホームページ	・県情報サイトの活用 ・「かながわ Now」(観光)、「PLANET かながわ」(生涯学習)等
交通広告	・小田急グループ各社や [ ] と連携した鉄道・バスの車内等での広告 ・駅構内へのポスター掲示・リーフレット配架 等

**カ 公園のイメージアップに繋がるイベント、キャンペーンの開催**

園内イベントとともに外部イベントの場も活用し、公園の認知度向上のためのキャンペーンを強化します。特に、「皇室ゆかりの庭園ツーリズム」協議会構成員との連携を強化します。

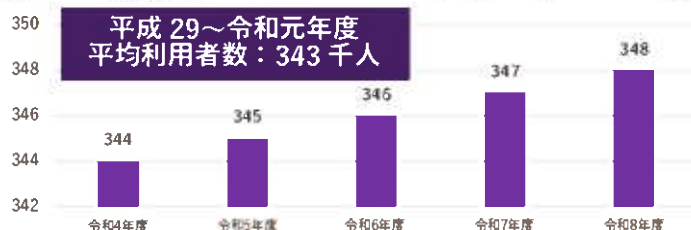
方法	内容
フォトコンテスト開催【現行毎年】	・県立公園を対象とした「花とみどりのフォトコンテスト」を開催 ・入賞作品を紹介する写真展を各公園や病院等で開催 ・入賞作品を使ったオリジナルカレンダーの制作・販売
離宮にふさわしいイベントの開催	・公園の魅力を活かしたイベントを開催し、公園のイメージアップブランディングを図る
外部イベント等での PR	・『皇室ゆかりの庭園ツーリズム』協議会 PR イベントの実施
グループ代表マスコットキャラクターの活用	・マスコット「コーちゃん & インちゃん」が公園や地域イベントに出演し、知名度向上を図る



**■ 指定期間中の年度ごとの公園利用者数の目標値**

本公園は、観光地にある公園であり、海外からの観光客も含め、県外や県内他市町村からの利用者が大半を占めています。こうした特性から、新型コロナウイルス感染症の影響による観光需要の減が利用者数に影響を与えることが懸念されます。また、近年では箱根山の火山活動や大型台風などの自然災害の影響を受けています。

こうした状況ではありますが、利用者ニーズを踏まえたイベント開催やサービスの提供、様々な広報連携による、本公園の眺望や歴史的価値等の PR などにより、利用促進を図り、平成 29 年度から令和元年度の平均利用者数に対し、毎年 1,000 人ずつ増加させることを目指します。



## &lt;令和6年度実施内容&gt;

- (1) ア 感動のおもてなし
  - 各種イベントの開催
  - 湖畔展望館の活用
- (1) イ 歴史と自然を学ぶ機会を充実
  - おもてなしタグの設置 **重点**
    - ・おもてなしタグの設置
  - 離宮紹介展示の充実 **拡充**
    - ・湖畔展望館展示室の提示を充実
    - ・「皇室ゆかりの庭園ツーリズム」と連携した展示の充実
    - ・山上門跡門柱頭などの案内を強化
  - 公園ガイドツアーの魅力アップ **拡充**
    - ・多様なプログラムを充実
  - 公園の特徴であるコケの説明板による紹介
- (1) ウ 連携により周遊観光を推進
  - 「皇室ゆかりの庭園ツーリズム」協議会による連携 **重点**
    - ・各種取組の実施
  - 周辺施設や小田急グループとの連携 **重点・拡充**
    - ・各種取組を実施
- (1) エ 利用者のニーズをふまえてサービスを向上
  - ホスピタリティ溢れる接客
  - 多言語表記のパンフや案内板の設置、多言語おもてなしタグでの園内紹介各取組実施
  - 電気自動車による送迎
  - レンタサイクルによる周遊の促進
- (1) オ 繁忙期・閑散期の対応策
  - （繁忙期）快適な利用環境の提供
  - （閑散期）利用促進
- (2) イ 駐車場
  - 駐車場を拠点とした周辺地域周遊の促進
    - ・各種取組を実施
  - キャッシュレス化など多機能駐車場機器の導入による利便性の向上
  - 繁忙期やイベント開催時、観光バス等大型車利用時の駐車場対応
    - ・「駐車場混雑予想カレンダー」を作成し公園HPに掲載
- (2) ウ 自動販売機
  - 販売品目の工夫 ○事故防止対策 ○各種機能

※新型コロナウイルスへの対応については、提案書9<令和6年度実施内容>（2）を参照。

- (3) ア 歴史と品格ある「皇室ゆかりの庭園」として積極的に広報
  - 「離宮跡地」という公園の歴史のPR強化
  - 「箱根で美しい富士山が見える場所」として富士山の景色を発信
    - ・SNSを活用したPR強化
  - 国登録記念物指定公園間での連携強化
  - 「皇室ゆかりの庭園ツーリズム」協議会による各企業との連携強化
- (3) イ WEBを活用した広報・PR
  - ホームページとSNSを活用
- (3) ウ グループ構成企業等との連携による広域的な広報
  - 小田急箱根が運営するホームページ「箱根ナビ」の広報強化、小田急グループの鉄道車両内等での広報強化 **重点**
- (3) エ 箱根地区、県西部の地域団体等との地域連携によるPR
  - 周辺観光施設との広報連携やパンフレットの相互配架
  - 地元の情報媒体も活用し情報を発信
- (3) オ 広域的に情報発信するための幅広い媒体の活用
  - 独自ツールのほか、マスコミ等とも連携
- (3) カ 公園のイメージアップに繋がるイベント、キャンペーンの開催
  - 「皇室ゆかりの庭園ツーリズム」協議会構成員との連携を強化



計画書5「自主事業の内容等」

(1) 公園の特性をより効果的に活かすために行う自主事業の内容等

**ア お茶処緑賜庵** 本公園ではこれまで、利用者の利便性を高め、サービス向上を図るため、県の管理許可を受け、飲食物販施設として茶屋「お茶処緑賜庵」の運営を行ってきました。今後も、自主事業については利用者のニーズを的確に把握し、それに沿った運営を行います。また、収益は、緑の普及や公園の魅力向上等の公益事業の財源とします。



お茶処緑賜庵

場 所	販売品目	営業期間
湖畔展望館 2 階 お茶処「緑賜庵」	お抹茶と主菓子のセットをはじめ、コーヒーと洋菓子のセット等の飲食提供及びその他土産品等の販売	(通常期)土・日・祝日 (繁忙期※：毎日営業) ※桜・紅葉見頃時期、GW、お盆期間 ※ツアー等で要請があった場合には随時対応

(ア) 事業の内容

離宮時代の西洋館を模した湖畔展望館の2階にあるお茶処「緑賜庵」では、富士山と芦ノ湖の絶景というロケーションを活かし、飲食サービスや土産物販売により、お客様を「おもてなしの心」でお迎えます。

■喫茶の営業

箱根離宮の高貴な雰囲気を感じていただけるように、抹茶やコーヒー等の飲み物を提供します。なお、運営の中で、お客様の要望等も踏まえ、メニューの見直しなど適宜実施します。

■ガーデンツーリズムオリジナル商品の販売

国土交通省ガーデンツーリズム制度に登録された構成庭園のオリジナルクリアファイルや、ガーデンツーリズム登録を記念し恩賜箱根公園と地元銘菓がコラボレーションした和菓子を販売しています。これらのオリジナル商品は、ガーデンツーリズムの構成庭園の1つである三島市立公園楽寿園で開催されたガーデンツーリズムのPRイベントでも特別販売し、好評だったため継続して販売します。



ガーデンツーリズム登録記念の販売商品

■障がい者支援施設が制作した商品の販売

障がいのある方々が制作した和柄の巾着等を販売し、障がい者の就労を支援します。

和柄の巾着

小物類

土産物販売コーナー

コケシ作り体験

連携し、お土産として障がい者の方が制作した商品を販売します。

■その他の販売品

公園絵葉書／寄木細工木札／オリジナルカレンダー 等

(イ) 料金設定の考え方

本事業の料金設定については、民間も含めた同様の施設、近隣施設などの料金も考慮した上で、公の施設として相応の料金を設定し、県小田原土木センターの許可を得て実施します。

販売品目	販売価格 (税込)
抹茶 (冷・温 / 和菓子付き)	600 円～700 円
コーヒー (冷・温 / 菓子付き)	500 円～600 円
アップルティー (温 / 菓子付き)	500 円～600 円
地域振興サイダー (梅・レモン・みかん) 各種	500 円～600 円
みつまめ	600 円～700 円
季節限定メニュー	300 円～600 円
土産類	50 円～1,500 円

**(ウ) 事業の実施体制など具体的な内容** 直営で実施します。

**■安全衛生管理**

食品衛生上の管理運営を徹底 / 店舗に食品衛生責任者を配置 / 保健所の許可(飲食店営業許可等)、消防署への届出(防火対象物使用開始届)等を適切に実施

**イ 管理事務所等での物販**

- ・グループ代表が企画する「花とみどりのフォトコンテスト」の入賞作品を中心に構成する「花とみどりフォトコンテスト入賞作品カレンダー：1部 800 円 (税込)」をパークセンター等で販売
- ・公園のオリジナルポストカードを作成し公園利用者の記念になるお土産を販売

場 所	販売品目	営業期間
湖畔展望館 2 階 お茶処「緑賜庵」	お抹茶と主菓子のセットをはじめ、コーヒーと洋菓子のセット等の飲食提供及びその他土産品等の販売 / オリジナルカレンダーの販売	(通常期)土・日・祝日 (繁忙期※：毎日営業) ※桜・紅葉見頃時期、GW、お盆期間 ※ツアー等で要請があった場合には随時対応
湖畔展望館 1 階 公園管理事務所	公園絵葉書、寄木細工木札及びその他土産品等販売 / オリジナルカレンダーの販売	年未年始を除く通年営業

<令和6年度実施内容>

- ・記載内容を適切に実施します。

計画書 6 「利用料金の設定・減免の考え方」

(1) 利用料金の設定(有料施設がある場合のみ)

駐車場、自動販売機の料金設定及び駐車場の減免については、民間も含めた同様の施設、近隣施設などの料金や減免方策も考慮した上で、公の施設として相応の料金を設定し、県小田原土木センターの許可を得て実施します。

**ア 駐車場**

料金設定は普通車、大型車、二輪車に区分し、自動車は時間制料金とし、二輪車は1回制料金とします。また、芦ノ湖夏まつりウィークや箱根駅伝開催日の混雑時間帯は1回制料金とします。

<駐車場の運営方法>

期間	通 年	時間	7:00~21:00	
台数	大型車 9台・普通車 62台(うち身障者用 3台・軽自動車用 1台)・二輪車 10台			
利用料金	区別	大型車	普通車	二輪車
	通常期	850円/時間	320円/時間	110円/回
	★芦ノ湖夏まつりウィーク	2,500円/回	1,000円/回	
	★箱根駅伝:1月2日	6,800円/回	2,500円/回	
	★箱根駅伝:1月3日	1,700円/回	1,500円/回	
実施体制	駐車場は機械化し、出入庫管理や精算等は委託/委託事業者の指導監督及び場内清掃や繁忙期の誘導等の現場対応を直営で実施/場内での交通誘導整理及び利用者への観光案内を目的として駐車場職員を極力地元から採用し配置/場内での事故等は駐車場職員が初期対応し、必要に応じて委託業者と連携し迅速に処理			
業務委託内容	売上金収納、釣銭補充、機械点検・修繕、職員不在時の機械を通した減免対応等			
指導監督方法	日々の売上報告、機械の点検状況等について監督、必要に応じて指導を実施			

※駐車料金、減免対象の他、駐車場管理の基準については、「恩賜箱根公園駐車場管理基準」を作成し、県小田原土木センターの許可を得て同基準に基づき管理します。

**イ 自動販売機**

自動販売機については、専門業者へ設置管理及びフルオペレートを委託し、販売品目や防犯対策、省エネ等について適切に指導します。

<自動販売機の運営方法と委託内容>

販売価格	飲料 110円~220円程度(缶、ペットボトルなど) アイス 140円~200円程度
実施体制	専門業者へ設置管理及びフルオペレートを委託
業務委託内容	商品補充、品質管理、容器回収、売上金収納管理、釣銭補充、機器修繕、事件や事故発生時(機器破損等)の対応
指導監督方法	販売品目、防犯対策、省エネ等について監督し必要に応じて指導/月次売上報告、機器の点検状況等について監督し、必要に応じて指導
事故防止対策	現金盗難防止のための各種ロック(パーロックやアームロック)を設置/高頻度の現金回収の周知/地元警察との連携(情報共有、迅速な通報(被害届)、重点パトロールの依頼等)/転倒防止対策

(2) 減免の考え方(有料施設がある場合のみ)

**ア 駐車場**

ユニバーサルな対応を推進する観点から、以下のように駐車場料金を減免します。

減免対象	・全額免除の対象
	(1)社会福祉事業を展開する社会福祉法人等非営利団体が事業のために公園を利用する場合 (2)地域的な市民の組織が公共的目的で社会活動、体育活動を公園で行うため利用する場合 (3)国、県、市町村が行政目的のために主催する行事又は事業に参加する団体が利用する場合 (4)身体障がい(児)者、知的障がい(児)者、精神障がい者が公園施設を利用する場合 (5)公共的団体が公共の用に供するために公園を利用する場合
	・5割免除の対象
	電気自動車で駐車場を利用する場合で、神奈川県産業労働局産業部エネルギー課が発行する『神奈川県EV・FCV認定カード』を提示した場合ただし、神奈川県が『EVイニシアティブかながわ』を推進する期間に限る

減免  
対象

・駐車後最初2時間を免除とする場合  
義務教育諸学校、高等学校、幼稚園及び保育所の児童又は生徒が、学校の教科として公園を利用する場合

**イ 自動販売機**

減免はありません。

但し、大規模災害発生時に、公園職員の判断で機内の飲料を滞留者や避難者に対し無償で提供します。

<令和6年度実施内容>

・記載内容を適切に実施します。

## 計画書7「利用者対応・サービス向上の取組」

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

#### ア 基本的な接客や利用者との対話の考え方

子どもから高齢者、障がい者、外国人等、誰もが安心・安全・快適に公園を利用していただけるよう、スタッフ全員が以下に掲げるおもてなし五箇条を理解・実践し、利用者との双方向コミュニケーションを重視したホスピタリティ溢れる接客をします。グループ代表及びランドフローラが公園等の管理運営で培った接客ノウハウに加え、小田急箱根が観光施設等の運営で培ったノウハウを導入し、接客対応の向上を図ります。公園利用者がこの公園を利用して「本当に良かった」と思える接客を行います。



公園スタッフが着用するユニフォーム

また、本公園は、観光地箱根に立地していることから、公園の眺望ポイントや見どころなどの情報だけではなく、周辺施設の観光情報を全職員が共有し、利用者案内を行います。

#### おもてなし五箇条

【笑 顔】常に明るく笑顔で対応します。

【挨拶】お客様に積極的に挨拶をします。

【身だしなみ】ユニフォームを着用し、名札を見やすい位置につけ、お客様に声をかけていただきやすいよう、身だしなみを清潔に保ちます。

【誠 実】問合わせや舌情には、相手の気持ちに寄り添い、誠意をもって対応します。

【カイゼン】お客様との対話を通じて利用者ニーズを把握し、サービス向上につなげます。

#### イ 接客や利用者との対話の具体的な取組

##### ■利用案内の手引きの携帯

本公園の基本情報、利用ルール、施設の利用案内、花や歴史遺構の見どころ情報、周辺施設の観光情報、交通案内等、利用者から聞かれることが多い事項を記載した手引きを作成し、全職員が携帯します。接客対応の際には、記載内容をもとに全職員が共通した認識で対応します。

##### ■おもてなしバッグの携帯

コミュニケーションボード、公園パンフレット、近隣観光マップ、飲料水、救急セット、ゴミ袋、公園利用案内の手引き(仮称)をいれた「おもてなしバッグ」を携帯し、様々な対応に備えます。

##### ■窓口での対応

管理事務所の窓口のみならず、駐車場スタッフ、外勤スタッフを含め、挨拶を忘れずに明るい笑顔で対応し、情報を共有することにより、相手の問合わせ等を的確に把握し、親切、丁寧に判りやすく対応します。

##### ■電話やメールでの対応

駐車場の利用(開場時間や料金等)に関する問合わせが多いため、事務所内に駐車場基本情報を掲示し、問い合わせに対して迅速に答えられるようにします。

##### ■情報の共有による利用者サービスの向上

日々の朝礼や情報伝達ツール(事務所内の情報ボード、業務連絡ファイル)、所内会議(月1回)を活用してイベントや見どころ、維持管理作業計画等の公園に関する様々な最新情報に加え、利用者からの要望やご意見についてスタッフ全員で共有するとともに、より良い改善策を話し合い、サービスの更なる向上につなげていきます。遺失物に関しては、管理台帳によりスタッフ間で情報を共有し、「施設占有者のしおり(神奈川県警察本部)」に則り適切に処理します。

■ユニバーサルなサービスの提供

子どもから高齢者、障がい者、外国人等、誰もが安心・安全・快適に公園を利用していただけるよう、ユニバーサルなサービス<sup>※</sup>を提供します。

※詳細は計画書7(3)参照

ウ 公園利用ルールの利用者への助言、指導等の考え方

すべての利用者が公平・公正に気持ちよく公園を利用していただけるよう、条例や規則に違反している場合や危険な行為、他の利用者の迷惑となる行為等のもとより、本公園では犬のノーリード、無許可でのドローン使用なども禁止しています。

また、利用者相互の安全確保として、新型コロナウイルス感染拡大防止対策のためのルール<sup>※</sup>を策定しました。※詳細は計画書9(2)参照

■利用ルールの策定

条例や規則等に規定された利用ルール以外に、利用者間の調整等のために策定が必要なルールについては、利用者や利用団体等から多様な意見を聴取し、県とも協議したうえで、公平・公正な利用ルールを策定します。

<利用ルールの主な項目>

項目	主な指導内容
利用マナーの向上	ポイ捨て・火遊び・自転車等の乗り入れ・破壊行為・立入禁止区域への侵入・ドローンの使用等の禁止、犬のリード着用
施設の適正な利用方法	湖畔展望館展示室(順路、大声を出さない等)
受動喫煙に関するルール	健康増進法及び神奈川県公共的施設における受動喫煙防止条例に基づいた屋外での配慮及び特定の施設における禁煙
園内の自然環境の保全	動植物採取の禁止、動物へのエサやり禁止等
新型コロナウイルス対策	マスク着用、消毒の徹底、ソーシャルディスタンスの確保等

■利用ルールの周知等

これらの利用ルールはピクトグラムを用いるなどの工夫をしながら、園内看板、ホームページ、パンフレット等で広く周知します。対面でルールを説明する際は、複数での対応を基本とし、相手の立場、気持ちに配慮して対応します。

エ マニュアルの整備や研修によるスキルの向上

ホスピタリティ溢れる接客をするため、接客マニュアルの整備と研修を行います。

■接客マニュアルの整備

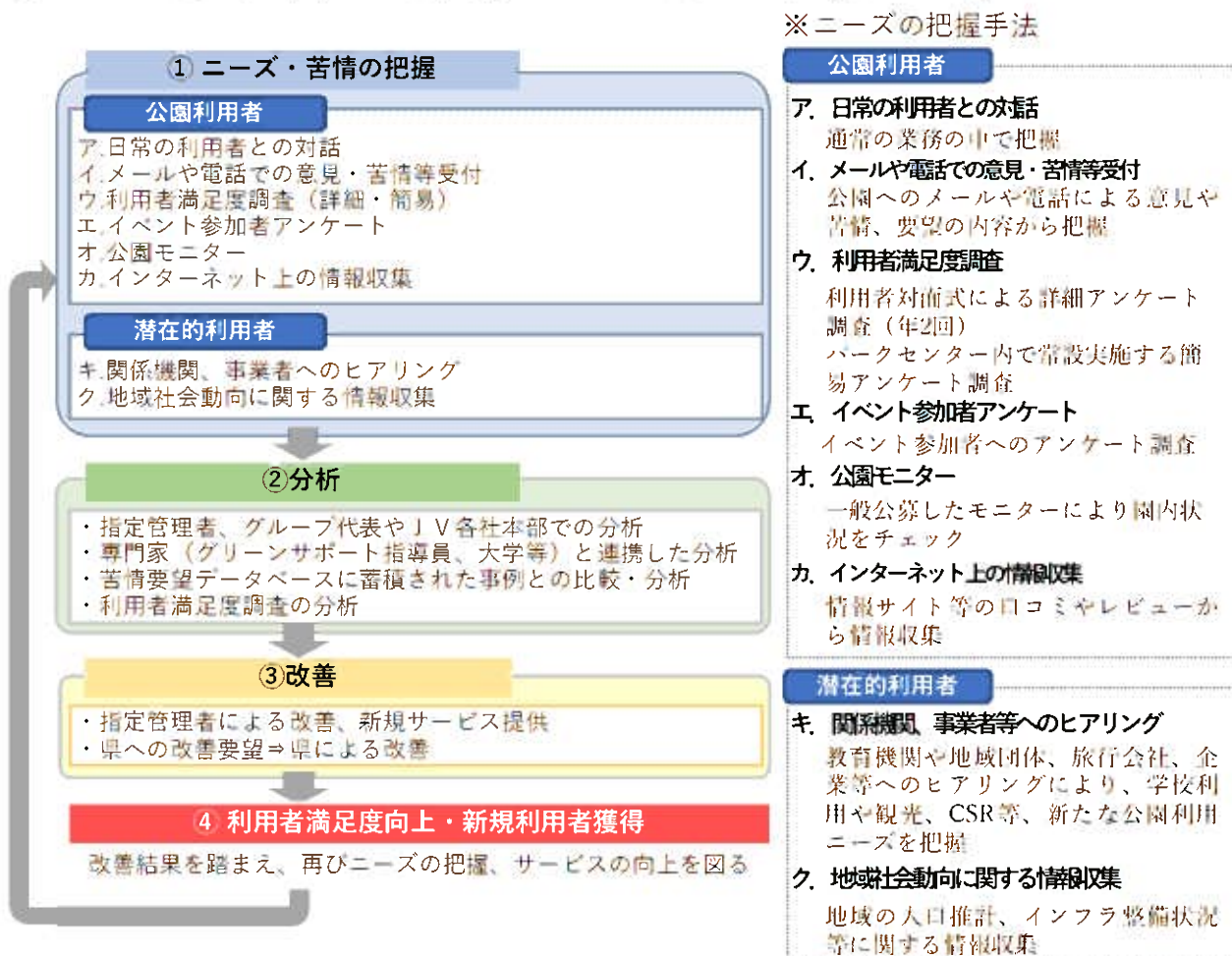
言葉づかいから身だしなみ、電話対応、クレーム対応まで、接客対応に必要な内容が網羅された接客マニュアルをグループ代表本部で整備しています。

■研修の実施

[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]

## (2) サービス向上のために行う利用者ニーズ・苦情の把握及びその内容の事業等への反映の仕組み等

公園を利用されている方のみならず、これから公園を利用する可能性のある潜在的利用者を含め、「①ニーズや苦情を的確に把握」「②分析」のうえ、「③運営を改善」することで、「④利用者満足度の向上、新規利用者の獲得」を図ります。



### 苦情・要望データベースの構築

グループ代表では、専用のデータベースソフトを用いて、グループ代表が管理する公園の苦情や要望等の対応事例を蓄積しています。対応事例をニーズの分析に活用するとともに、事例を蓄積していき、全公園の対応力向上を図ります。

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

外国の方への多言語での対応に取り組むほか、「ともに生きる社会かながわ憲章」の趣旨を踏まえ、障害者差別解消法に基づく障がい者への合理的配慮、高齢者への配慮、子育て世代が安全・快適に利用できる環境を整え、ユニバーサルな対応を推進します。バリアフリー対応の状況やユニバーサルな対応の内容はホームページやパンフレット、園内看板等で情報提供します。

また、公園利用者や外部の専門家との対話や意見聴取の機会を積極的に設け、常にサービスの改善に努めます。

### ア 外国人利用者への対応

本公園は国際観光地「箱根」に位置していることから、外国人観光客の方も多数ご来園いただいています。次の取組により、外国人にとってわかりやすく、快適・安全な利用環境を提供するとともに、  
と連携した外国人モニターのチェックにより、利用環境の向上に取り組みます。



自動翻訳機



ピクトグラム の例

**【利用案内】** JIS 規格に準じたピクトグラムによる案内を設置／ホームページ、パンフレット、標識類の4ヶ国語言語対応／翻訳機器や翻訳アプリで対応／英語コミュニケーションボードの設置／公共交通機関の多言語案内の配布／湖畔展望館内にフリーWiFiを設置／

を参考に「やさしい日本語」を用いた各種案内の導入

**【安全確保】** 作業時の制札や立入禁止区域の多言語表記と「やさしい日本語」表記

### イ 障がい者への対応

合理的配慮により、障がいのある方(身体、知的、精神、心身の機能障害等)とその家族、支援者、介助者等が利用しやすいサービスを提供し、心のバリアフリーを念頭においた利用者対応に取り組みます。

**■物理的環境への配慮：**パークセンターや駐車場管理詰所で車いすの貸出／バリアフリーマップの提供／園内への車両乗入れ対応／身体障がい者向けサービスの周知／車いす利用者の目線を意識した展示の作成

**■意思疎通の配慮：****【視 覚】** 点字の案内看板、点字パンフレット／読み上げ機能に配慮したホームページの運用／神奈川県「色使いのガイドライン」に則った園内掲示物や配布物の作成

**【聴 覚】** 手話講習会受講職員による対応／コミュニケーションボードの設置／筆談対応／電話以外の問い合わせツールの用意(ホームページ、メール、FAX)

**【その他】** 「ほじょ犬マーク」の表示／知的障害者等との会話は、ゆっくり、丁寧に対応／障害者の支援者、介助者等も含めた丁寧な対応

### ウ 高齢者への対応

本公園は駐車場と主要施設である湖畔展望館の高低差が約30mあるため、園内への車両乗入れ対応や職員による電気自動車での送迎を行います。

車いすの貸出／園内への車両乗入れ対応／職員による対応／パークセンターでの老眼鏡、ルーペの貸出

### エ 子育て世代への対応

中央広場を中心に親子連れの利用が多く見られます。誰もが楽しめる公園として、湖畔展望館内のトイレにおむつ交換台を設置する等により子育て支援策を充実します。

おむつ交換台の設置／子ども用便座の貸出／掲示物へのルビ振り

### (4) 神奈川県手話言語条例への対応

神奈川県手話言語条例の制定を受け、グループ代表本部において職員を窓口に対応するほか、コミュニケーションボードの活用や筆談や大きな声で対応する用意ができていていることを示す「耳マーク」をパークセンターに掲示します。手話を使いやすい環境をつくるため  
ほか、利用者への手話の普及啓発に取り組みます。



手話の使用環境 聴覚障がい者の利用環境向上	職員による対応 ・コミュニケーションツール(コミュニケーションボード)を設置 ・電話以外の問い合わせツールの用意(メール、FAX)
手話の普及啓発	・周辺施設との協働による手話講習会の開催

**提案内容の実現に向けたバックアップ体制**

**■本部のバックアップ体制**

グループ各企業では、提案を確実に実行するため、本社(本部)の組織において、各種研修やクレーム対応のバックアップ体制を整えています。

**■公益事業としての予算の充当**

ピクトグラムや点字パンフレット、4か国語対応ホームページ導入等にあたり、指定管理料のほか、グループ代表の公益事業の独自財源「SDGs推進事業積立資産」も活用して予算を確保します。

**<令和6年度実施内容>**

- (1) ア 基本的な接客や利用者との対話の考え方
  - おもてなし5箇条の実践
- (1) イ 接客や利用者との対話の具体的な取組み
  - 利用案内の手引きの携帯
  - おもてなしバックの携帯
  - 窓口での対応
  - 電話やメールでの対応
  - 情報の共有による利用者サービスの向上
  - ユニバーサルなサービスの向上
- (1) ウ 公園利用ルールの利用者への助言、指導等の考え方
  - 利用ルールの策定
  - 利用ルールの周知等
- (1) エ マニュアルの整備や研修によるスキルの向上
  - 接客マニュアルの整備
  - 研修の実施
- (2) サービス向上のために行う利用者ニーズ・苦情の把握及びその内容の事業への反映の仕組み等
- (3) 外国人、障がい者、高齢者等誰もが円滑に施設利用するための、コミュニケーションにおける工夫及び必要に応じた支援の方針
- (4) 神奈川手話言語条例への対応

※新型コロナウイルスへの対応については、提案書9<令和6年度実施内容>(2)を参照。

計画書 8 「日常の事故防止、緊急時の対応」

(1) 指定管理業務を行う際の公園の特性を踏まえた事故防止等の取組内容

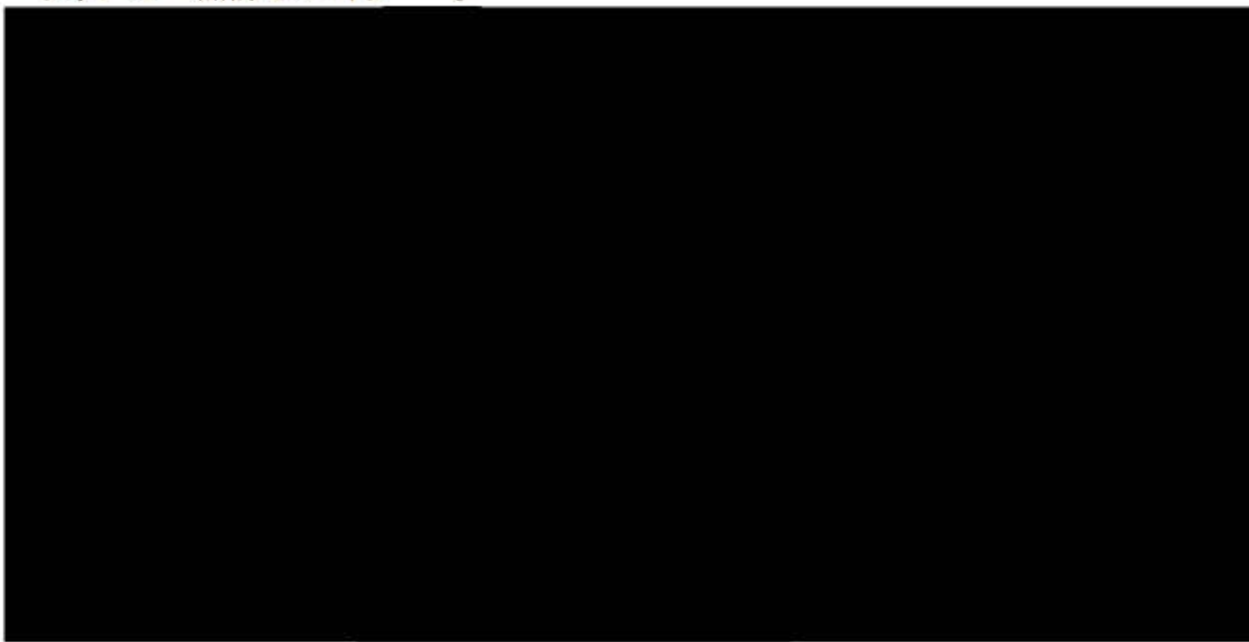
日常の事故防止においては、想定されるリスクを事前に管理し、リスクの発生による損失を回避し、不利益を最小限におさえる「リスクマネジメント」の考え方を取り入れ、リスク抽出、分析・対策立案、実行、再評価により事故の未然防止を図ります。

リスク抽出	リスク分析・対策	業務への反映と研修
業務上のリスク洗い出し 利用者・職員の視点の採用 過去の事故、ヒヤリハット履歴確認	緊急度に応じたリスク分析 急を要す事案への即時対応 長期的な対応への暫定措置、県協議	対応結果のハザードマップへの反映 事故・不祥事防止会議、ミーティング リスクマネジメント研修による意識向上

特性	主なリスクとその対応
半島地形 (急斜面)への対応	起伏の激しい地形の公園で急階段や斜面での転倒事故、気象災害による斜面の崩落等の可能性がある →(対応) 急斜面には土留めを設置し斜面崩落を軽減
急激な気象変化への対応	標高 700m に位置し、雷雨、積雪等の急激な気象変化が頻発する →(対応) 気象情報の収集と園内放送や HP による来園者等への周知および飛散物撤去 ※計画書 10(1)ア参照
施設の老朽化への対応	樹林の高木化や施設(湖畔展望館等)の老朽化 →(対応) 枯損木の早期発見と除去及びこまめな保守等 ※計画書 8(1)イ、同(2)参照

ア 事故防止の体制

園長を危機管理責任者とした園内体制及びグループ構成団体本部(本社)の支援体制を確立するとともに、関係機関や地域と連携した体制強化、情報共有、巡視の徹底等により事故の未然防止を図ります。



夜間・年末年始の体制

夜間及び年末年始などの勤務時間外は建物施設の施錠を行い、機械警備を実施／緊急事態が発生した場合、緊急連絡網に基づき、園長または副園長等が連絡を受け急行／特に年末年始は公園職員やグループ代表本部職員も当番制により待機

■事故不祥事防止会議 グループ代表本部及び各園長等で構成し、これまでの公園管理ノウハウと事故やヒヤリハット事例をもとに事故情報の共有と再発防止策を検討・実施しています(原則月1回)

■定例会議・毎朝の作業前ミーティング等 園長、副園長、公園管理主任、グループ企業主任による月1回の定例会議や毎朝の作業前ミーティング等を行い、作業計画や

作業内容に応じた安全管理事項の確認、他公園での事故事例の共有等を行い、安全管理レベルの向上を図ります。

**イ 具体的な事故防止の取組**

**(ア) 施設別の安全対策**

日頃の巡視点検を安全管理の基本ととらえ、点検と連動した速やかな安全対策を行います ※詳細は計画書3(2)ア(イ)参照



毎朝の作業前ミーティング

■**“慣れ”と“見落とし”を防ぐ工夫** 各園路等を毎日異なる職員が巡視することや、逆回りの巡視など、普段の点検の慣れと見落としを防ぎます。

■**「全園一斉施設点検パトロール」** グループ代表の公園管理運営士資格を有する職員による施設点検を行い(年1回)、その結果を公園職員と共有し、改善策をともに考え、実行します。

主な施設	安全管理のための具体策
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、ベンチ、デッキの腐食等点検</li> <li>・<b>転倒防止のため、大雨後・大雪後の土砂や落ち葉の清掃、除雪を速やかに実施</b></li> <li>・急階段等には転倒注意喚起看板の設置</li> <li>・気象変化情報の収集と園内放送による来園者への周知</li> <li>・急斜面には土留めを設置し斜面前落を軽減</li> </ul>
二百階段	<ul style="list-style-type: none"> <li>・凍結のため冬季通行止め</li> </ul>
湖畔展望館	<ul style="list-style-type: none"> <li>・暖房施設や空調施設など各種設備の<b>修繕履歴等を踏まえた日常点検、定期点検の徹底と早期修繕</b></li> </ul>

**(イ) 日常作業の安全確保**

■**来園者に対する安全確保**

作業時間の配慮	
作業エリアの確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>・明るい時間帯での作業エリア安全確認、小石等の飛散リスクが低い安全性の高い刈払機の使用徹底、小石の飛散等が起きる可能性のある機械作業にあたっては、来園者が作業エリアに立ち入らないように立入禁止措置</li> </ul>
来園者への周知	<ul style="list-style-type: none"> <li>・作業場所、作業内容等を看板等で来園者に事前周知</li> </ul>
農薬使用の軽減と適正使用	<ul style="list-style-type: none"> <li>・農薬の使用は、「公園・街路樹等病害虫・雑草管理マニュアル」、「病虫害雑草防除基準」に基づき安全管理のもとで実施</li> </ul>
データベース化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・類似事故防止のため事故情報データベース化による施設間の情報共有</li> </ul>



草刈バリカン

■**作業員の安全確保**

**作業前** : 道具・体調のチェック、計画の作成・共有

- ・体調や作業内容、適切な服装や保護具の確認、視覚環境の確認(見通しがきくか)
- ・熱中症防止のため、熱中症指数計の携行や暑さ指数(WBGT)を加味した作業計画の作成(作業環境が悪い場合の事前中止や延期を含む)、水分補給、空調作業服導入の促進

**作業中** : 確実な保護具着用、周辺安全確認

- ・労働安全衛生法に基づく適切な保護具(保護メガネ、安全靴、プロテクター)の着用
- ・作業内容に応じた監視役の配置や適切な休憩
- ・スズメバチ対策(トラップ設置、ボイゾンリムーバー、駆除スプレーの携帯、スズメバチのアレルギー検査の受診等)の実施

**作業後** : ふりかえり、次回への反映

- ・ヒヤリハットの確認と次回作業への反映、適切な現場の片付け、後処理

■ **ルールの徹底のための抜き打ち検査**

日々の安全確認に加え、安全管理が適切に履行されているかを確認するため、年 2 回協会本部職員等が抜き打ちで検査を行います。

**ウ 防犯対策**

(ア) **園内での具体的な防犯対策**

死角となる箇所での犯罪防止、施設へのいたずら防止等のため、毎日のパトロールを基本に、園内掲示や放送、警察との連携により防犯対策を講じます。

■ **パトロールの充実強化**

日常パトロールや園内利用者からの情報により、園内の樹林地や生垣の見通し確保、園路灯の点灯チェック、トイレ周辺等の死角の減少

<重点パトロール箇所>


■ **犯罪の起こりにくい環境づくり**


■ **緊急時の迅速対応確保**


(イ) **地域と一体となった防犯対策**

■ **公園の活性化による防犯**

来園者への積極的な声掛けなどで、地元来園者等と顔の見える関係を築くことにより、地域に見守ってもらえる公園とし、犯罪を防止します。

■ **地域の関係機関(市町村、自治会、警察、消防等)との連携**

犯罪や事故情報に関する情報の共有やイベント等の開催情報の共有を図り、地域の警察や消防、自治会と顔の見える関係を構築します。

**エ 防火対策**

- ・ 消防法に基づく「消防計画」を建物施設の災害対応マニュアルとして活用
- ・ 建物施設が改変された場合等には必要に応じて計画の見直しの実施
- ・ たばこの投げ捨て禁止や喫煙マナーの周知等、火気禁止のルール徹底
- ・ 定期的な消防設備の点検、日頃から電気製品及び周辺環境の整備(漏電防止の徹底)を行うとともに、必要に応じて消防署の指導を受けるほか、消防署の指導のもと消防訓練を実施
- ・ 不審者情報があった場合は必要に応じて巡視強化、警察への巡視要請

**オ 安全管理のマニュアル等の整備**

職員全員が安全管理の意識を共有し、一貫した対応とチェック体制を構築するため、次のようなマニュアルを整備しています。



**カ 安全管理を確実に実行するための研修等**

労働災害防止、安全と健康の確保のため、労働安全衛生法に基づき、安全衛生推進者を配置するとともに、OJT から外部研修まで、職員の意識や技能向上のための研修を行います。

[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]

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

恩賜箱根公園は開園から 70 年以上が経過しており、全体的に樹木の巨木化等が進んでいます。こうした状況を踏まえ、日常の巡視において、園路沿いや広場付近など、来園者の安全確保が重要な箇所を中心に、枯損木や枯れ枝の状況や病虫害の状況を確認し、必要に応じて、伐採や [Redacted] による診断、病虫害防除等を速やかに行っています。

今後も、日々の巡視や状況に応じた安全対策を徹底するとともに、台風シーズンの前には、集中的な点検を行い、災害の未然防止に努めます。

**■ 日常の点検と対応**

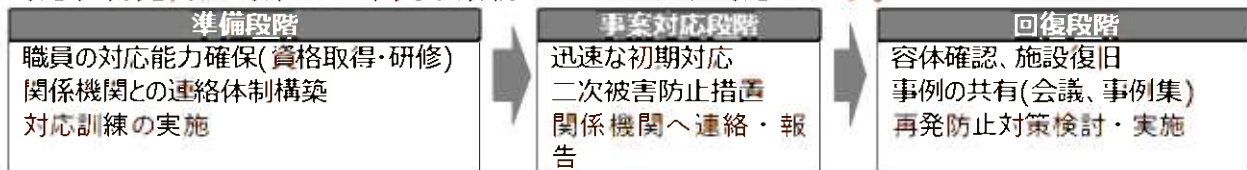
- ・ 広場内及び園路沿いの樹木で枝折れや倒木の危険性がある樹木をチェック
- ・ 樹木高所からの落枝の未然防止(折枝の処理)、枯損木の処理
- ・ 危険な生物(スズメバチ等)の目撃情報の収集、早期発見・早期対処
- ・ 危険な生物と対処を学ぶ研修実施
- ・ 防犯上の観点から、見通しの悪くなったエリアの樹木間伐

**■ 集中的な点検と対応**

- ・ 近年巨大化する台風等での倒木に備え、特に [Redacted] 間伐や枝落としを実施
- ・ 斜面地に樹林が密生しており倒木等の危険性が高い区域 [Redacted] における枯損木や枯枝の発生等重点的にパトロール

**(3) 事故・不祥事等の緊急事態が発生した場合や安全管理の妨げとなりうる事案を認知した際の対応方法(対応方針には、利用者に外国人や障がい者、高齢者が含まれていた場合を含む)**

事故・不祥事等の発生時には、人命を最優先として「クライシスマネジメント」の考え方を取り入れ、被害の最小化、二次被害防止、速やかな報告・情報共有、復旧等事後対応、再発防止対策まで確実な業務フローにより対応します。

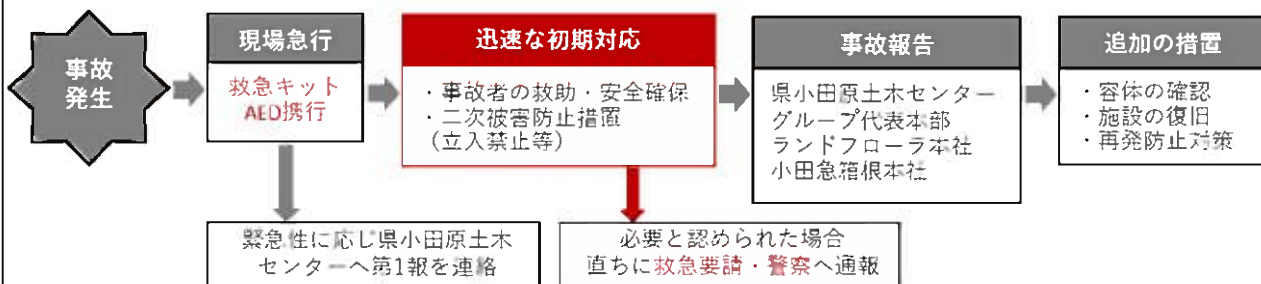


**ア 事故発生時の具体的対応**

- ・ 迅速な初期対応により人命を最優先とした対策を実施
- ・ 事故を認知した時点で、職員が救急キット等を携帯して現場へ急行し、傷病者の応急措置を行うとともに、必要に応じて、救急車等の緊急車両の要請と車両進入

路を確保

- ・二次災害防止のため、事故現場の立入禁止措置等を実施
- ・応急措置後、速やかに県小田原土木センター及びグループ代表本部に報告し、対応について協議
- ・夜間等職員不在時は、機械警備の委託先警備会社と連携して、緊急連絡網により情報伝達を行い、状況に応じて緊急参集



**イ 事故後の対応(情報連絡・事後対応)**

- ・事故・不祥事等が発生した場合は、速やかな県への第1報、その後の状況に応じ「事故・不祥事に関する報告書」により、随時、適切に報告
- ・各公園に「再発防止会議」を設置し、事故原因の究明、再発防止対策の検討を行いグループ代表本部に報告するとともに、公園の全職員に周知
- ・重大な事故等については、事故不祥事防止会議に加え、グループ代表本部に「事故対策委員会」を設置し、対応方策、原因究明、再発防止対策、職員への啓発等について協議(必要に応じグループ構成企業と情報共有)

**ウ 安全管理の妨げとなりうる事案への対応**

犯罪予告、不審物や不審者等、公園の安全な利用の妨げとなりうる事案については、内容に応じ関係機関とも連携し、夜間等職員不在時も含め迅速な対応を図ります。

犯罪予告	<ul style="list-style-type: none"> <li>・速やかに県小田原土木センターに報告後、警察等へ通報、相談</li> <li>・巡回の強化、利用者の避難誘導、施設の保全、記者発表やマスコミ対応について、県小田原土木センターと調整を図りながら対応</li> </ul>
脅迫や不当な要求	<ul style="list-style-type: none"> <li>・複数名で対応し、記録・警察等への通報など役割分担しながら毅然とした態度で対応</li> <li>・状況に応じて、グループ代表の顧問弁護士や警察へ相談</li> </ul>
不審物や不審者情報	<ul style="list-style-type: none"> <li>・速やかに県小田原土木センターへ報告後、巡視の強化</li> <li>・不審者を確認した際は速やかに県に追加報告と相談し警察へ通報</li> <li>・不審物の場合は、現場の安全確保を優先し、県への報告と相談後、警察や消防へ通報</li> <li>・不審者と思しき方への対応は人権に配慮し慎重に対応</li> </ul>

**エ 外国人、障がい者、高齢者が含まれていた場合の対応**

**■ 安全管理上の配慮が必要な事項**

想定するケース	対象者	対応内容
歩行が困難	高齢者、車椅子使用者、義足・人工関節使用者、視覚障がい者、内部障がい者、妊婦等	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ バリアフリーマップを活用した段差の少ない園路の案内、誘導</li> <li>■ 貸出用車いすの提供</li> <li>■ 避難時の職員同行</li> </ul>
情報伝達が困難	聴覚障がい者、言語障がい者 高齢者、子ども、外国人	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 筆談、コミュニケーションボードの活用</li> <li>■ 注意喚起のチラシにはピクトグラムを掲載</li> <li>■ 自動翻訳機、「やさしい日本語」の活用</li> </ul>
いつもと違う状況への不安、混乱	知的障がい者、精神障がい者、発達障がい者	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 落ち着いた声で、ゆっくりとした会話</li> </ul>

■多言語や「やさしい日本語」の活用

来園前に注意を呼び掛ける SNS や現地の立入規制看板等に、多言語表記や「やさしい日本語」を活用し、事故防止につながる情報アクセシビリティの向上を図ります。また、  
も活用します。

元の日本語	やさしい日本語
こちらにおかけください	ここに 座って ください
直ちに避難してください	今すぐ 逃げて ください
倒木による危険個所があり立入禁止	木が倒れています。危ないので 入ることは できません。

“救護所”を伝える  
「やさしい日本語」  
多言語表示の例

けがをなおしてくれるところ  
First Aid  
救護所  
アクト



車椅子牽引補助装置

「やさしい日本語」を含め、多言語の標示を行います。

■避難の補助、救護スペースの確保等

車椅子に加え、車椅子牽引補助装置を導入し、歩行が困難な利用者の避難を支援します。また、管理事務所の休憩所を救護スペースとして確保し、簡易ベッド等を常備します。

オ 不祥事案(個人情報流出、利用者等に対する傷害等)を認知した際の対応

■①不祥事防止策の徹底→②発生時の迅速かつ誠実な対応→③再発防止策

- ①組織として、日頃から研修などを通じて職員への不祥事防止の意識醸成を行うとともに、法令やグループ代表の「協会が保有する個人情報の扱いに関するガイドライン」など各種規程やガイドラインに基づき適切に業務を遂行することを徹底
- ②不祥事が発生した場合は、すぐに被害の拡大防止と状況の把握を行うとともに、組織として責任と誠意を持って、役割分担しながら、被害を受けた方への連絡と謝罪、県への報告と早急な対応策の実施、警察やマスコミ対応などを行う。また、被害者の損害についても誠意を持って対応
- ③その後は再発防止に向けて、原因の究明や対策の検討等、組織として業務への反映や改善

<令和6年度実施内容>

- (1) ア 事故防止の体制
- (1) イ 具体的な事故防止の取組
  - 施設別の安全対策
  - 日常作業の安全対策
- (1) ウ 防犯対策
  - 園内での具体的な防犯対策
  - 地域と一体となった防犯対策
- (1) エ 防火体制
- (1) オ 安全管理マニュアル等の整備
- (1) カ 安全管理を確実に実行するための研修等
- (2) 樹林地の過密化や巨木化等に起因する災害を未然に防止する点検等の考え方
  - 日常の点検と対応
  - 集中的な点検と対応

- (3) ア 事故発生時の具体的対応
- (3) イ 事故後の対応(情報連絡・事後対応)
- (3) ウ 安全管理の妨げとなりうる事案への対応
- (3) エ 外国人、障がい者、高齢者が含まれていた場合の対応
  - 安全管理上の配慮が必要な事項
  - 多言語や「やさしい日本語」の活用
  - ████████████████████
  - 避難の補助、救護スペースの確保等
- (3) オ 不祥事事案(個人情報の流出、利用者等に対する傷害等)を認知した際の対応



計画書9「急病人及び新型コロナウイルス等への対応」

(1) 急病人等が生じた場合の対応

園内で急病人やけが人が生じた場合には、「安全管理マニュアル」に従い迅速に対応します。職員が病人の状況を把握した上で、病院や消防に連絡するほか、必要に応じて心肺蘇生やAEDの利用などの応急措置を施します。

全職員が冷静に急病人に対応できるよう、定期的な教育・訓練を行って技術習得とスキルアップを図ります。

ア 急病人が生じた場合の具体的対応

■ 対応の流れ

※事象ごとの対応は別表記載



< 主な傷病人対応の具体例 >

傷病の事象	対応
園路等での転倒	打撲・擦傷等症状の確認と応急処置
蜂刺され	呼吸困難等の全身アレルギー反応があった場合は、直ちに救急車を呼ぶ、その他の場合は毒針を取り除くなどの応急処置 ポイズンリムーバーを湖畔展望館管理事務所と公園管理員詰所、駐車場詰所に常備
熱中症	濡れタオル、冷却剤等の持参及び屋内、日影への誘導・搬送
施設異常を伴う場合	異常個所の確認と立入禁止措置等

■ 近隣医療機関の情報把握と提供

本公園近隣の病院等の連絡先、診療科、休診日や休日診療の有無等を把握し、救急要請が必要ない場合においても、速やかな情報提供ができるように体制を整えます。

イ 救命に関する職員研修と備え

パート職員を含め、全職員がAEDや応急手当に関する知識や技術を取得し、緊急時に適切に行動できるように以下の講習会等も受講します。

職員は [redacted] しています。

[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]

**幼児安全法支援員の資格取得**  
園長、副園長等が、こどもに起こりやすい事故の予防と手当について、乳幼児の一次救命処置（心肺蘇生、AEDを用いた電気ショック（除細動）、気道異物除去）、こどもの病気と看病のしかたについて学び資格を取得

(イ) 防災訓練等におけるAED取扱い訓練の実施

年2回実施する防災訓練の中で、避難訓練、消火訓練、AED取扱い訓練等を行い、パート職員を含めた全職員がAEDを操作できるようにしています。

(ウ) AEDの確実な配備

湖畔展望館管理事務所にAEDを設置します。また、救急キットを常備して必要に応じて応急処置を行います。

## (2) 新型コロナウイルス等の感染症に対する対応方針

### ア 新型コロナウイルス感染症まん延防止のための取組

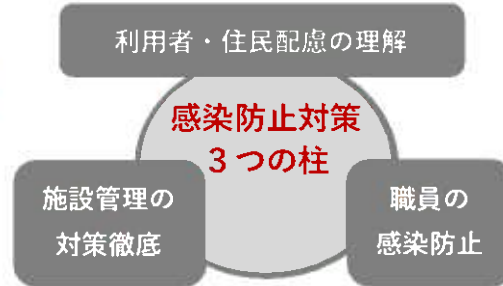
これまでのコロナ対応では、園内施設の利用制限やイベント中止など、社会情勢に応じて公園の利用形態も刻一刻と変化していきました。また、外出自粛により公園に人が集中することで近隣住民から意見が寄せられることも多くありました。

新型コロナウイルス感染症の蔓延防止(発生させない、拡大させない)はもちろんのこと、公園が市民の身体的・精神的な健康維持活動のための場を提供する重要な役割を担っているということにも十分留意し、取組を進めています。

具体的には、「施設の管理・運営における対策徹底による利用者の感染防止」はもとより、「利用者や周辺住民の理解促進」「職員の感染防止」を感染防止対策の柱として、感染防止の徹底を図りつつ、健康増進と憩いの場としての公園の管理運営を行っています。

これらの取組は、国や県の取組方針を遵守した上で、グループ代表が策定した「都市公園等における新型コロナウイルス感染症対応ガイドライン」により、迅速・的確に実施してまいります。

なお、ガイドラインについては「県の新型コロナウイルス感染症対策の対処方針」に沿って、適宜見直しを行います。



#### (ア) 日常利用における感染防止対策

##### 利用者に協力を促す事項

- 体調が悪い時には利用を控える
- 時間、場所を選びゆずりあう
- 人と人との間をあける
- 小まめな手洗い
- 咳エチケット
- 接触確認アプリの導入

##### 維持管理の対応

- 手すり等利用者の接触部の消毒徹底
- 受付等にシート等で飛沫防止
- 車椅子等貸出物品は速やかに消毒
- 密となる時間帯の情報提供
- 園内放送での密回避の呼びかけ
- 神奈川県「感染防止対策取組書」の掲示



感染防止対策チラシ

#### (イ) 感染防止を徹底するための各施設の管理

##### ■ 各施設共通の対応

利用者に協力を促す事項	■ 発熱等の症状がある場合は利用を控える	■ 利用前の手洗い消毒	■ 人との距離を2m(最低1m)確保	■ 大きな会話、密接した会話を避ける
維持管理の対応	■ 入口受付等に手指消毒液を設置			
	■ 窓口等に飛沫防止のシート設置			
	■ 利用者が列になる部分には距離を示す目印表示			
	■ 人の手が触れる部分の消毒・清掃			
	■ 小まめな換気			

##### ■ 湖畔展望館 1階展示室

維持管理の対応	■ 順路の設定	■ 公園職員による定期巡回
---------	---------	---------------

##### ■ 湖畔展望館 2階休憩室

維持管理の対応	■ 展望バルコニーに2mの目安となる目印を掲示	■ 公園職員による定期巡回
	■ 密を回避したテーブル配置	
	■ テーブル等利用後の設備消毒	

##### ■ 売店・緑腸庵

維持管理の対応	■ 会計窓口のシート設置、コイントレーの使用等「外食業の事業継続のためのガイドライン」の徹底
---------	--

#### (ウ) イベント時の対応

##### <イベント共通の対応>

- イベント参加者への検温、風邪等の症状確認
  - マスク着用、小まめな手洗い消毒の呼びかけ(マスクは熱中症等の対策が必要な場合は除く)
  - 受付場所や待機場所での密を避ける立ち位置表示
  - 主催者はイベント前後の不要不急の外出を避ける
- ※イベント参加者数については、国又は神奈川県からの指示に従って制限を設けます。

##### ■ 観察会等体験イベント(例：公園ガイドツアー等)

- 共通の対応に加え、説明や案内等を行う際は拡声器等を使用するなど飛沫の発生、密集・密接を防ぐ

■ 屋内の体験イベント(例：たねだんごづくり等)

共通の対応に加え、■ 室内を常に換気 ■ 利用人数は 10 名以内

(工) 職員の感染防止対策

- (体制) ■ 各園の安全衛生推進者(衛生推進者)を感染症予防の責任者とし、職場でのルールの周知を図る ■ 職員の感染が疑われる場合は保健所に協力し情報提供を行う
- (対策) ■ 身体的距離の確保、マスク着用、手洗いの徹底 ■ 執務室の小さな換気(毎時 2 回程度) ■ 電話、パソコン、工具等の共用の回避や手洗い・手指消毒の徹底
- (健康状態の確認) ■ 出勤前の体温確認 ■ 朝のミーティングでの体調確認 ■ 37.5℃以上の発熱がある場合は医療機関、保健所等の診断 ■ 体調不良時は年休等を取得し自宅療養
- (働き方) ■ 1 日の出勤は業務上最低人数としジョブローテーションを工夫 ■ ユニフォームの小さな洗濯 ■ 長時間労働を避ける ■ 時差出勤、テレワークの導入 ■ 会議、ミーティング等のマスク着用、間隔の確保
- (休憩スペース等の利用) ■ 対面での食事、会話を控える ■ 常時換気 ■ 共用物品の消毒

(オ) 利用者の感染が判明した場合の対応

- ・利用者から感染の報告があった場合は、速やかに県小田原土木センター、県都市公園課、グループ構成企業の各本部・本社に報告
- ・各施設の感染対策を確認のうえ、利用者が接触した可能性がある場所の消毒等実施
- ・保健所等が行う感染経路確認等に情報提供を行い調査に協力

(カ) コロナ禍における災害時対応

大規模災害発生時には、公園の施設に帰宅困難者等の滞留、湖畔展望館での受け入れが想定されます。県又は市の要請に応じて避難者の受け入れを行う際は、新型コロナウイルス感染症防止に配慮した対応をとります。

受入時	専用スペースを設けた受入れ	物品の備蓄
<ul style="list-style-type: none"> <li>・避難施設の窓口に受付を設け、非接触型体温計を用いた体温計測、体調管理シートによる体調の把握を実施</li> <li>・受付対応する職員は、マスク、手袋等を着用のうえ、濃厚接触を避けるために 15 分以内で交代</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・湖畔展望館 1 階展示室を体調不良者専用スペースと定め、感染拡大の防止を図ります。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・非接触型体温計</li> <li>・マスク</li> <li>・消毒液</li> <li>・消毒用手袋</li> <li>・間仕切り用簡易テント</li> </ul>

■ 車による避難者への対応

いわゆるコロナ禍にあっては、密を避けた避難方法として、車での避難者が増加することが予想されます。本公園は、神奈川県災害時広域受援計画において広域応援活動拠点に指定されているため、駐車場での受け入れは難しいケースもありますが、自家用車で避難してきた利用者に対しては、県小田原土木センターや箱根町とも協議しながら、出来る限り受け入れ、駐車場以外でも、車が入れる園路を一時的に開放します。また、園内放送等を活用し、災害情報等の提供を行います。

イ その他の感染症等の対策

発生が懸念される多様な感染症についても、衛生管理、植栽管理等を徹底し、被害の防止を図ります。

また、利用者に対し感染症に対する意識向上の啓発を行うとともに、症状や被害が確認された場合には、関係機関への連絡など迅速に対応します。

< 想定する感染症等 >

ノロウイルス 売店、イベント時の 食品出店	<ul style="list-style-type: none"> <li>・調理者の健康管理の徹底、調理者の調理前後・トイレ等時の手洗いの徹底、調理場所・器具の消毒(次亜塩素酸ナトリウム)や熱湯消毒</li> <li>・嘔吐等処理の備えとして、処理セット(手袋、ビニール、消毒液等)を常備</li> </ul>
蚊媒介感染症 (ジカ熱、デング熱)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・不要な水たまりをなくす(バケツ、植木鉢、竹の切り株等の水除去)</li> <li>・注意看板の設置(蚊への対策について注意喚起)</li> <li>・虫よけスプレーの貸し出し(パークセンター等で貸出用のスプレーを常備)</li> </ul>
鳥インフルエンザ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・通常時：不審死した野鳥を見つけた場合、マスク、使い捨て手袋を装着して、死亡した鳥を素手で触らずに密閉し、段ボール箱などに入れ倉庫等に保管後、行政センターに報告</li> <li>・県内で発生した場合等：不審死した野鳥を見つけた場合、来園者が触る恐れがあるため、半径 10m 以上について出来るだけ立ち入り制限処理を行った後、行政センターに報告</li> </ul>

豚熱(CSF)

・園内の果実、野菜くずの管理や生ごみ等の速やかな清掃、園路脇の藪の刈込等、イノシシと人との接触防止に努める

<令和6年度実施内容>

(1) ア 急病人等が生じた場合の具体的対応

(1) イ 救命に関する職員研修と備え

○

・ 幼児安全法支援員の資格取得

○ 防災訓練等における AED 取扱い訓練の実施

○ AED の確実な配備

(2) 新型コロナウイルス等の感染症に対する対応方針

ア 新型コロナウイルス感染症まん延防止のための取組

新型コロナの感染症法上の位置付けが5類に見直されたことから、見直し後の県の対応に応じた感染防止の取組を実施します(感染防止対策取組書の管理事務所等への掲示等)。

イ その他の感染症等の対策

感染症等の被害防止を図るとともに、症状や被害が確認された場合には、関係機関への連絡など迅速に対応します。

**計画書 10 「災害への対応(事前、発生時)」**

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

異常気象に対しては、公園利用者や関係者(公園内事業者やボランティア活動者等)、周辺住民、公園職員の人命を最優先に判断し行動することを対応方針とします。

大雨や洪水、台風などの風水害に対しては、県や箱根町の地域防災計画とともに、グループ代表が作成した [redacted] に基づき、事前の備え、初動から発生時、解除後の応急復旧・報告の各段階をタイムラインに沿って、迅速かつ適切に対応します。

ゲリラ豪雨や雷など、リスク出現から被害発生までのリードタイムが極めて短いリスクについては、情報収集後、速やかに避難誘導等を行います。

熱中症警戒アラートや高温注意報が発表された場合は、公園利用者に園内放送等で注意喚起を促すとともに、作業員の熱中症対策を入念に実施します。

[redacted] 日頃から災害への備えを整えています。

**ア 台風の接近、大雨洪水に関する対応**

**■ 的確な情報収集**

テレビや関係機関からの情報、気象庁の「高解像度降水ナウキャスト」や箱根町防災行政無線テレホンサービス等を活用しリアルタイムな情報を収集します。

**■ タイムラインに沿った具体的な対応(台風の例)**

[redacted]

■ 体制の整備

- ・非常事態が予想される場合や県から指示があった場合には、職員の安全を確保したうえで夜間待機。また、翌日早朝等にパトロールを行い、速やかに県に報告する。
- ・早朝等勤務時間外に発令された場合には、職員の安全確保、交通機関の状況を考慮しながら必要に応じて園長が総括責任者として職員を招集  
※異常気象等の災害発生時の体制は、計画書8(1)アの事故防止の体制に基づき対応

イ グリラ豪雨や雷等への対応

- 情報収集 アと同様。
- 利用者への注意喚起等 大雨や雷注意報が発表された場合には、園内放送による注意喚起、屋内退避等と呼びかけ

ウ 熱中症警戒アラートへの対応

- 情報収集 環境省及び気象庁が発表する熱中症警戒アラートの情報収集を官庁ホームページや自治体メールマガジン等で確認。アラートの発表がない場合でも、毎朝暑さ指数(WBGT)を確認し職員で共有
- 事前準備 事前に危険性を確認した場合は水を多めに準備。熱中症応急セットを配備
- 利用者への注意喚起等 園内放送により休息や水分補給の呼びかけ

**熱中症応急セット**  
保冷剤、タオル、スポーツドリンク(経口補水液)、うちわ等※意識障害の疑いがある場合は、水分は与えない

**空調作業服**  
職員の熱中症対策としてファンのついた空調作業服の導入を促進します。



WBGT	熱中症予防運動指数	公園での対応
33℃以上 熱中症警戒アラート発表	運動は原則中止	園内放送や巡回で木陰や屋内退避と呼び掛ける
31℃以上 危険	運動は原則中止	園内で散策等をする場合、10~20分おきの休憩をとり水分・塩分補給を促す
28~31℃ 嚴重警戒	激しい運動は中止	水分・塩分補給に加え、湖畔路など高低差の激しい園路を歩く場合は30分おきに休憩をとるよう促す
25~28℃ 警戒	積極的に休憩	散策の合間に水分・塩分補給を促す
21~25℃ 注意	積極的に水分補給	

エ その他気象災害(大雪警報)への対応

- 情報収集 アと同様。
- 利用者への注意喚起等 大雪警報が発令された場合は、その旨、来園者へ知らせ、注意喚起します。また、公園ホームページで積雪状況をお知らせします。

(2) 公園の「震災時対応の考え方」に示す初動体制等への対応

ア 箱根町で震度4発生時

■ 配備体制

地震発生後30分以内(勤務時間外に発生した場合は、報道による情報収集。被害発生のある場合は参集し現地確認。夜間の参集がなかった場合でも翌朝8:30までに県小田原土木センターやグループ代表本部に報告できるよう参集に努める)にパトロール班を編成

■ 初動体制

- ・園内パトロール、利用者の安全確認、機能点検の実施
- ・負傷者がいる場合は、応急措置及び救急車の手配
- ・危険箇所等は立入禁止措置、園内放送等で利用者へ注意喚起、周辺交通情報等の確認が取れた場合は帰宅を促す
- ・パトロール結果を随時県小田原土木センターに報告(勤務時間外であっても、被害があった場合は、県小田原土木センターへ速やかに報告。)
- ・周辺住民等の避難がある場合は、湖畔展望館、中央広場などで受入れし、箱根町総務防災課と連携して避難所への誘導などを実施

**イ 箱根町で震度5弱以上もしくは県内で震度5強以上、大規模災害発生の場合**

**■ 配備体制(勤務時間内に発生した場合)**

- ・原則として当日勤務している全職員が配備体制(総括責任者、次席責任者、パトロール係、支援係、連絡係)に基づき対応



- ・ [Redacted] し組織的に対応
- ・ 30分を目途に初動体制を県小田原土木センターへ報告。

**■ 勤務時間以外の参集体制**

- ・ 園長は本公園に参集
- ・ [Redacted]
- ・ 緊急時に落ち着いて適切な行動がとれるように、職員は [Redacted]

係名	主な業務
連絡係	情報の収集と報告
パトロール係	園内巡視、被害報告、利用者誘導、応急対策実施など
支援係	施設の点検、救援活動、物資の管理など

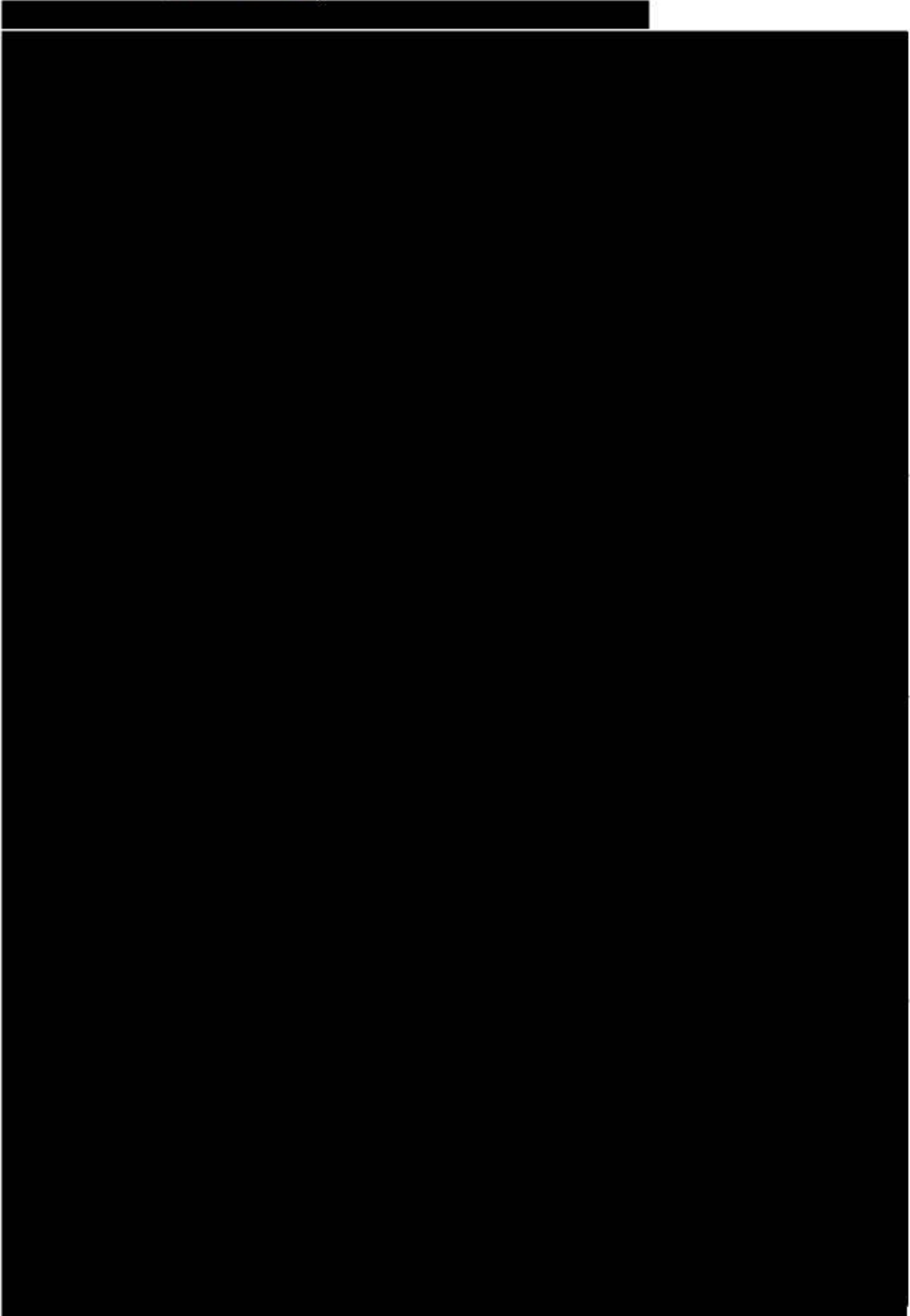
- ・ 職員は参集し次第、県小田原土木センターとグループ代表本部に報告
- ・ 震災発生後、30分以内を目標に参集できたスタッフが初動対応を行い、 [Redacted]
- ・ [Redacted] 要点検箇所( )の巡視を行い、被災状況等を把握し、県小田原土木センターへ報告
- ・ 県内震度6弱以上の場合、第二次体制として配備人数を増やすとともに、 [Redacted] 対応

**ウ 初動時～緊急時～復旧・復興時の対応**

大規模地震発生時には、県が示す「恩賜箱根公園の震災時対応の考え方」及びグループ代表の [Redacted] のタイムライン(防災行動計画)に沿って迅速かつ確実な対応を行います。

本公園は、神奈川県災害時広域受援計画において広域応援活動拠点に指定されています。発災時の応援の受入について、町や県と連携を図り、活動拠点としての機能が発揮できるよう取り組みます。また、東日本大震災や熊本地震等では、公園を避難所や仮設庁舎、仮設住宅、資材置き場等として活用された事例があり、こうした事例を踏まえ柔軟な対応をとります。

■ タイムライン(防災行動計画)





■ タイムラインに合わせた対応の重点

初動時 発災から3時間後まで (管理事務所体制確立)	・急を要する連絡調整に当たっては、 [ ] 確実性を 向上	[ ] 、迅速な各公園 の状況把握が可能
初動時 発災から3時間後まで (園内パトロール、避難 誘導)	・人命優先・被害拡大防止を第一に、 [ ] 迅速な園内の状況把握 ・感染症対策を講じた滞留者の受入れ ※計画書9(2)ア(カ)参照	
緊急時 発災から3日間 (応急対策業務)	・トイレ、執務場所、滞留者の受入場所等の電気、水道等ライフラインの復旧にあたっては地元企業との連携により迅速に対応 ・日頃から箱根町総務防災課や [ ] 等と築いたネットワークを活かし滞留者支援	
復旧・復興時 発災から4日以降	・避難者受入れ、ボランティア活動拠点など、多岐にわたり想定される公園の活用状況に合わせ、箱根町等と連携した柔軟な対応 ・復興時には、近隣住民の憩いの場となるよう特に衛生面に配慮し避難スペース等の清掃管理を徹底	

(3) 大規模災害発生時の公園の特性、立地状況等に応じた災害対応の考え方  
(地域との連携、防災訓練、災害発生時の協力等)

ア 災害に備えた事前対策

(ア) 基本的な考え方

普段から必要な機器設備の点検と適切な維持管理を行うとともに、常に最新の地震情報を利用者に提供できるよう必要な情報の収集に努めます。

■ 災害情報の受発信

地震警報機能付きラジオやテレビに加え、新たに、スマートフォン等向けアプリケーション、携帯電話への緊急速報エリアメール等を活用し、起こりうる災害の情報収集を絶えず行います。

■ パークセンターのWifi環境整備

災害時に避難者等が自らの端末で情報がとれるよう湖畔展望館にフリーWiFiを整備します。

■ 災害対策マップの活用と更新

災害対策マップを作成し、緊急時に来園者が迷うことなく安全な場所まで避難できるよう掲示板などに明示します。マップは公園の改修工事の結果や周囲の状況変化に応じて適宜改訂します。

**(イ) 震災時利活用施設等の維持管理**

**■ 想定される活用施設**

施設	想定される利活用	管理方法
湖畔展望館	情報センター、救急措置、一時避難	・建築物点検 ・蓄電池の点検
中央広場	避難	・緊急車両の進入路の支障物の撤去 ・周辺園路の維持管理
駐車場	応援活動拠点、物資置き場	・舗装、危険物の撤去 ・緊急車両の進入路の支障物の撤去
トイレ	トイレ	・日常清掃等
水関連施設 (受水槽、高置水槽)	防火、生活用水	・ポンプ点検
照明・放送設備	夜間避難誘導、情報伝達	・定期点検

**■ 施設の日常点検**

- ・震災時に利活用が想定される施設の点検周期、方法を定めたチェックリストを作成しパトロールを実施
- ・基本的に月1回、震災時のパトロールコースを異常の有無や動作等を確認しながら巡回

**■ 備品類の日常点検**

- ・毎年1回以上、発電機や懐中電灯、トランシーバー等の動作や燃料の残量確認等の総点検を行い、必要な部品交換や更新を行う
- ・常備しておくべき資機材及び救急医薬品は数量と保管場所を示したリストを作成し、管理事務所、管理詰所、倉庫に掲示し職員間で共有
- ・通常業務に使用するカラーコーンや工具類は、使用後に必ず保管場所に戻し、非常時に確実に使用できるよう配備

**(ウ) 防災訓練・職員教育**

**■ 防災訓練**

大規模災害発生時でも迅速かつ冷静に対応できるように各種防災訓練を実施

**【シェイクアウトプラスワン】**

「かながわシェイクアウト(いっせい防災行動訓練)」への事前登録を行い、県の一斉実施日に合わせて地震発生時の安全確保行動を行います。またシェイクアウト訓練に加え、以下の訓練を行います。

緊急連絡網の再確認

- ・公園での避難経路の確認

災害時に適切に対応できるよう訓練する

**■ 職員の意識向上の取組**

- ・ や地元消防と連携した消防訓練では、過去に起きた東日本大震災の各公園の体験や被災地での復興支援に当たった職員の体験を盛り込み、職員各自が災害対応についての理解促進
- ・緊急時には震災対応に専念できるよう、

職員への意識付け

**イ 本公園の特性、立地状況等に応じた課題と対応**

**(ア) 特性・課題**

本公園と箱根湯本方面及び三島方面を繋ぐ主要な道路である国道1号は本公園の両方向で土砂災害警戒区域内を通過しており、大地震発生時には、地域住民が避難してくることに加え、遠方からの観光客が帰宅困難となり、滞留者となる恐れがあります。

また、本公園が大規模災害発生時の広域応援活動拠点(神奈川県災害時広域受援計画)に指定されていることから、日頃から、県や防災関係機関等からの応援の受け入れへの備えをしておく必要があります。

**(イ) 対応**

大地震発生時には、避難してくる地域住民及び滞留者となった観光客のために、湖畔展望館等での受け入れを行います。なお、駐車場等の開放については、神奈川県「応援の受入」状況を踏まえ、県及び町の防災部局と調整する必要があります。こうした状況を踏まえ、日頃から、次のような対応を図ります。

広域応援活動拠点(駐車場等)としての対応	・大型緊急車両等が入れるよう進入路の確保 ・来園者の車の移動先を周辺駐車場と事前に調整
滞留者や避難者への対応	・グループ代表が大涌谷駐車場管理運営において箱根山火山避難誘導訓練、図上訓練などの連携実績のある箱根町総務防災課と本公園の役割等について情報を共有 ・グループ構成員である箱根の交通等に精通した小田急箱根と日頃から情報共有を図り災害時には円滑に対応できるよう備える
共通の対応	・テントや蓄電器、発動発電機等の防災備蓄品を日ごろから適切に管理

**(ウ) 地域との連携**

**■ 箱根町や近隣施設等との連携**

公園及び地域の防災力の強化を図るため、日頃から利用者や近隣施設と協働で防災訓練を実施するなどして連携を深めます。

- ・避難所である箱根地域スポーツ施設と箱根幼稚園への誘導方法や帰宅困難者の受け入れ態勢について、事前に箱根町等と調整
- ・定期的に震災時対応について、箱根町・地域の自主防災組織・地元消防と防災訓練などを通じて意見交換の機会を持ち、社会状況の変化に応じたマニュアルの見直し
- ・地元消防には、平時から緊急車両の通行に必要なカギや園内マップを渡し、初動対応の協力体制を確立

**■ 共同での訓練、体験イベント**

消防署と連携した救急救命訓練の実施	箱根町消防署の協力により、 訓練を実施
シェイクアウトへの参加	神奈川県が企画するシェイクアウトへの参加
市町村防災教育への参加	町が企画する訓練に参加し、地域防災に関する知識を養う
情報伝達訓練への参加	県が主催する情報伝達訓練への参加
近隣施設と連携した防災訓練の実施	と共同で避難訓練を実施

**■ 利用者・近隣住民への働きかけ**

実際に使用する備品類の展示など、公園の災害時対応についての情報の周知、普及を行います。

**(エ) 災害対応物品の備蓄**

導入品目	内容
災害用備蓄品(食料、水)	避難してきた近隣住民や帰宅困難者が避難場所(防災拠点)に避難するまでの水と食料を備蓄
災害用トイレ	一般のトイレを利用して断水時にも使用できる災害用トイレキットを配備
衛星電話、	大規模災害時、救急や消防をはじめとする関係機関と確実に連絡が取れるよう、

トランシーバー	衛星電話等の通信機器を [ ] 設置
上履き、ヘルメット	東日本大震災時の経験から、移動の際のケガ防止のため、上履きやヘルメットを用意

**(オ) 災害発生時の協力等について**

県小田原土木センターや箱根町の防災担当部局と連携し、速やかな災害対策活動が行えるよう、必要な連絡調整を行います。また、「震災時対応の考え方」で示された避難施設等とも連絡調整を図り、強固な防災体制を構築します。

**■ 災害復旧への協力**

- ・ 事態終息後には、県と指定管理者の役割分担に基づき対応し、県による被害箇所の本格復旧の際にも積極的に協力。また、災害復旧活動の拠点として県や町から要請があった場合、チェーンソー、テント等の必要な機器や物品の提供や、救援活動への支援等も積極的に実施
- ・ 災害発生後に、箱根町から要請があれば、緊急消防援助隊活動拠点設置に協力

**■ 避難所(帰宅困難者滞留)となった場合のコロナウイルス感染症対策**

※計画書9(2)新型コロナウイルス等の感染症に対する対応方針参照

**ウ 災害発生時の対応及び業務継続計画(BCP)について**

グループ代表では、大規模災害発生や新型インフルエンザ等の感染症の蔓延に備え、事業継続計画書(BCP)を策定しており、優先的に継続する重要な業務の設定、危機管理体制の整備、協会本部にかわる災害対策本部の代替拠点等を設定し、都市公園指定管理業務を含む法人としての事業継続を図ります。

**■ 災害時の事業継続に特に必要となる人的バックアップについて**

[ ] を活かし、本公園の園長・副園長不在時にも、[ ] が参集できる体制を取っています。日々の業務での連携に加え、[ ] 体制を確実なものとしています。

<令和6年度実施内容>

- (1) ア 台風の接近、大雨洪水に関する対応
- (1) イ ゲリラ豪雨や雷等への対応
- (1) ウ 熱中症警戒アラートへの対応
- (1) エ その他気象災害(大雪警報)への対応
- (2) ア 箱根町で震度4発生時
- (2) イ 箱根町で震度5弱以上もしくは県内で震度5強以上、大規模災害発生の場合
- (2) ウ 初動時～緊急時～復旧・復興時の対応
- (3) ア 災害に備えた事前対策
- (3) イ 本公園の特性、立地状況等に応じた課題と対応
- (4) ウ 災害発生時の対応及び業務継続計画(BCP)について

※新型コロナウイルスへの対応については、提案書9<令和6年度実施内容>(2)を参照。

計画書 11「地域と連携した魅力ある施設づくり」

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

本公園の管理運営には、国際観光地「箱根」を愛し、箱根固有の気象状況を熟知している地元住民の協力が不可欠であるため、引き続き公園の管理員として地元住民の雇用を図ります。また、公園のイベント開催においても地域住民との協働を図ります。



公園前での箱根駅伝の様子

「箱根駅伝」「芦ノ湖夏まつりウィーク」などの地域事業の開催時には、従来同様、早朝や夜間に駐車場を開場し、臨機応変な対応で地域に貢献するとともに、国道1号の渋滞解消と交通安全に寄与します。

令和元年度には、「箱根園所設置400年記念事業」の実行委員会に参加し、「大名行列」などの1年を通じた各種イベントの円滑な実施に協力し、地域観光協会や商店街など諸団体との信頼関係も構築しました。

更に、企業や各種団体との広報やイベントでの協力、学校等教育機関との活動支援や研究協力など様々な連携・協力に取り組み、公園及び周辺地域の活性化に貢献していきます。

令和6年度は日本大学生物資源学部くらしの生物学科住まいと環境研究室（名称令和4年度現在）と連携し、公園利用者満足度及びニーズ調査を行い、得られた結果は管理運営の改善や新たな取り組みに繋がります。

■ 地域連携等

取組	項目・連携先	内容
地域人材等	職員配置	・箱根特有の気象を熟知・経験している近隣の人材 ・緊急時等の迅速な対応が可能
	イベント等協力	・湖畔展望館の企画展示 ・音楽イベント協力
	地域製菓店	・「緑賜庵」で地元銘菓を提供
	■■■■■	・障がい者福祉施設■■■■■の制作した物販を販売支援 ・イベント開催協力 等
自治会	回覧や清掃	・公園のイベント情報などを回覧で周知 ・地域清掃等
関係機関	広報・イベント協力 (■■■■■)	■■■■■への情報提供、相互リンク ・「箱根駅伝」「芦ノ湖夏まつりウィーク」などの地域事業の開催協力
	■■■■■	・コケの植生状況のモニタリング ・自然観察ツアーの開催協力
	警察署 箱根町消防	・年末年始等の防犯 ・自衛消防訓練等への指導助言と資材提供
	小田急グループ	・小田急グループ「箱根ナビ」「小田急ボイス」への掲載及び関連交通拠点や宿泊施設にパンフレットや「公園だより」の配布

■ 企業の社会貢献活動の受け入れ

テーマ	連携先	内容
維持管理	小田急グループなど周辺企業	花壇花苗植付け、研修等
研修	会社・学生等の研修主催企業	グループでの探索などを通じた教育研修等

■ 学校等教育機関との連携

テーマ	連携先	内容
教育活動等の支援	近隣高校	和太鼓等の発表の場を提供、公園業務の体験学習
	箱根幼稚園	花苗植付け、七夕、クリスマスなど
調査・研究	大学・研究機関等	・多言語おもてなしタグの設置 <b>重点</b> ・インターンシップ、調査・研究への協力

(2) ボランティア団体等の育成・連携、協働の取組内容

■ 育成・協働 ■■■■■と共同で「■■■■■&離宮協働サポーター」制度を創設し、両

施設を愛する元従事者をはじめとして、その輪を順次広げ、公園ガイド、花苗植付け、イベント支援などを進めます。

- **連携** 本公園は、国際的な観光地・箱根にあり、遠方からくる利用者が多く、また、周辺住民も少ないことから、本公園内で活動するボランティア団体が組織されにくい状況にあります。そのため、新たにネットワークを発掘し、花の愛好家、管弦楽などの音楽サークルによるイベント協力を進めます。

取組	連携先	内容
広報支援	ボランティアガイド	・「離宮公園」としての本公園のPRに協力
運営サポート	& 離宮 協働サポーター	・花苗植付け補助、イベント支援(公園ガイド等) 出前講座

### (3) 周辺施設(他の公園、施設等)との交流・連携の内容

#### ア 他の公園との交流・連携

##### (ア) 「皇室ゆかりの庭園ツーリズム」による交流・連携

- ・沼津御用邸記念公園など他の構成庭園との連携を図り、共同のPRイベントやスタンプラリーなどにより周遊を推進。静岡県側からの利用促進を強化
- ・皇室ゆかりの庭園ツーリズム協議会の会員であり、箱根の観光に力を注いでいる当グループ構成員である小田急箱根や、などの交通事業者、同協議会の会員である皇室ゆかりの民間施設を管理するやとの周遊促進等の利用促進での連携
- ・全国のガーデンツーリズム登録団体とのパンフレット配架や情報交換など交流を促進。特に、との交流を進める

##### (イ) 他の公園や関連団体との交流・連携

##### ■花とみどりのフォトコンテスト

- ・グループ代表が、自ら管理している県立公園のみならず、他の指定管理者が管理している県立公園も対象としている「花とみどりのフォトコンテスト」を実施
- ・毎年約 600 点の作品応募があり、作品は専門家による審査を行い、入賞作品展を、本公園を始め他公園や福祉施設等で開催



入賞作品展開催

##### ■他公園との連携

- ・県・市公園緑地協会等連絡協議会の中で情報交換や他公園への視察を行い、引き続き管理運営に反映

#### イ 箱根地域における交流・連携

##### (ア) 周辺施設との交流・連携

地域との連携は公園の魅力向上だけでなく、公園周辺の地域振興やエリアの周遊性を高めるためにも重要だと考えます。地元商店街や近隣の各施設、地域の交通事業者等とも相互の情報提供など連携を深め、エリア全体の観光振興へ貢献します。

- ・平成 25 年に国の登録記念物(名勝地関連)に本公園とともに指定された強羅公園、箱根美術館とPR協力などで連携するほか、箱根ジオパーク、県西部地域ミュージアムズ連絡会への加盟、箱根関所との連携、相互協力  
※連携による広報・PRは計画書4(3)ア及びエ参照
- ・地域の交通事業者との連携

テーマ	連携先	内容
地域振興	箱根芦ノ湖「夢」劇場連絡会 (周辺観光施設)	箱根関所ほか周辺観光施設と連携したイベント開催 共同ポスター作成等
	強羅公園、箱根美術館	登録記念物指定庭園として共通 PR
	箱根関連交通機関・宿泊施設	公園パンフレットや「公園だより」の相互配布
	箱根ジオパーク	箱根ジオパークに関する解説の充実 箱根ジオパーク運動の支援
	神奈川県西部地域 ミュージアムズ連絡会	連絡会やミュージアムリレーへの参加
	■■■■■	箱根芦ノ湖「夢」劇場連絡会共同のイベントポスター・チラシによる広報と周遊
	交通事業者、■■■■■	箱根交通渋滞対策 周遊促進イベントの開催

**(イ) 箱根地域の交通渋滞緩和への貢献【拡充】**

大涌谷の駐車場も管理するグループ代表及び箱根地区において交通事業を実施している小田急箱根は、これまで箱根全山の渋滞対策などに取り組んできました。今般、県が国交付金を使って進める「新たな観光モデル創出推進事業」に、■■■■■等と連携して応募し、大涌谷駐車場の満空情報や公共交通機関の混雑状況等を情報発信するという道路の渋滞対策等に取り組んでいます。今後、こうしたこれまでの経験や関係団体との協力関係等を活かし、本公園の駐車場を用いたパークアンドライドの試行実施や駐車場の混雑情報の発信等の取組を強化し、箱根地域の交通渋滞緩和に貢献していきます。

**(4) 地域企業への業務委託等による迅速かつきめ細かいサービスの提供に向けた取組内容**

地域の企業等は、その地域に精通していることで、迅速かつきめ細かい対応が期待できます。

本公園では、業務委託を行う場合には、今後も地域企業等への発注を優先的に行っていきます。さらに、地域雇用の確保、社会的ニーズへの対応といった観点から、地域の非常利団体とも継続的に連携を図ります。湖畔展望館2階の「緑賜庵」では、抹茶とともに、地元和菓子店より地元の銘菓を仕入れるほか、地元業者より寄木グッズなどを仕入れています。利用者のニーズに応じた箱根の思い出となるおもてなしは、地元との連携により可能となります。



寄木グッズ

<令和6年度実施内容>

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

- 地域連携等
- 企業の社会貢献活動の受け入れ
- 学校等教育機関との連携 **一部重点**
  - ・多言語おもてなしタグの設置

(2) ボランティア団体等の育成・連携、協働の取組

(3) ア 他の公園との交流・連携

- 「皇室ゆかりの庭園ツーリズム」による交流・連携
- 他の公園や関連団体との交流・連携

(3) イ 箱根地域における交流・連携

- 周辺施設との交流・連携
- 箱根地域の交通渋滞緩和への貢献 **拡充**
  - ・ 各種取組の実施

(4) 地域企業への業務委託等による迅速かつきめ細かいサービスの提供に向けた取組内容



計画書 12「人的な能力、執行体制」

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

**ア 人員配置の考え方**

現地公園には、公園管理運営方針を理解し、土木事務所・地元自治体・関係団体・利用者等に対し施設管理者としての的確に対応できる人材を現地責任者として配置し、その下に園長の代行者である副園長をはじめ業務に応じた公園管理実務経験者など、必要十分な人員を配置します。また、地域団体や協力団体などとのパートナーシップのもと、直営管理を基本とし安全・安心で快適な管理運営を行います。

グループ代表本部は、公園管理運営に係る企画・統括部門及び現地業務支援部門を担い、多様化する公園管理業務を踏まえ、事故防止・安全対策、コンプライアンス、SDGs や「ともに生きる社会かながわ憲章」など県施策への対応、広域的な広報や交通対策、企業・団体等とのアライアンスなどに取り組み、現地公園と本部が一体となって公園管理運営の品質向上に取り組みます。また、外部指導員(グリーンサポート)制度や他公園職員・本部職員による業務点検等により、さらなる安全・品質確保を図ります。

**イ 現地職員の配置計画(現地責任者の責務、役割及び経歴、主要職員等の役割分担)**

**■ 現地責任者の責務、役割及び経歴**

園長は、施設管理経験のある人材を常勤で配置し、公園の総括責任者として公園管理運営及び地域との連携・協働に取り組みます。

[Redacted]			
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

**■ 主要職員の役割分担**

管理運営業務に応じ(本公園の特性に応じ)以下のとおり [Redacted] を配置し、管理運営スタッフと一体となり多岐に亘る業務を遂行します。

[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

**ウ 特に都市公園管理運営の専門知識(関係資格の保有等)や経験を有している者の配置状況**

本公園の管理運営方針である『皇室ゆかりの庭園』～箱根離宮の歴史と浪漫を伝える～の実現に取り組むため、

[Redacted] 指導を行います。

[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

## 工 県、県出先事務所、指定管理者本部、指定管理者現地との 連絡体制及び、関係機関における効果的、効率的な情報共有の考え方と仕組み

### ■ 連絡体制

本公園において、県、県小田原土木センター、グループ代表本部、ランドフローラ本社、小田急箱根本社等との連絡体制を以下のとおり構築し効果的、効率的な管理運営を行います。夜間・休日等の緊急時には、緊急時連絡フロー図や緊急時対策連絡網などにより、24時間365日対応可能な連絡体制を整備しています。

### ■ 情報共有の考え方と仕組み

関係機関との情報共有には、状況に応じて、対面、書面、電話・メール・Web会議等を活用します。特に県小田原土木センターや警察署・消防署とは、日常から対面による「顔の見える関係」を構築し、緊急時等に備えています。

#### 【県、県小田原土木センター】

- ・ 確実な連絡体制の整備や、普段から担当者間の報告・連絡・相談が円滑に行える環境整備に務めている
- ・ 月例報告等の提出時を定期的な情報共有の場として臨んでいる
- ・ 制度面や他公園にも関連する事項については、指定管理者本部が県庁所管課とも調整

#### 【警察署、消防署】

- ・ 通報、相談等は速やかに正確な情報をもとに実施
- ・ 防災訓練の調整等を通じて、普段から連絡・連携を密にしている

#### 【地域団体等：自治会、地元観光協会、商店街、幼稚園、企業等】

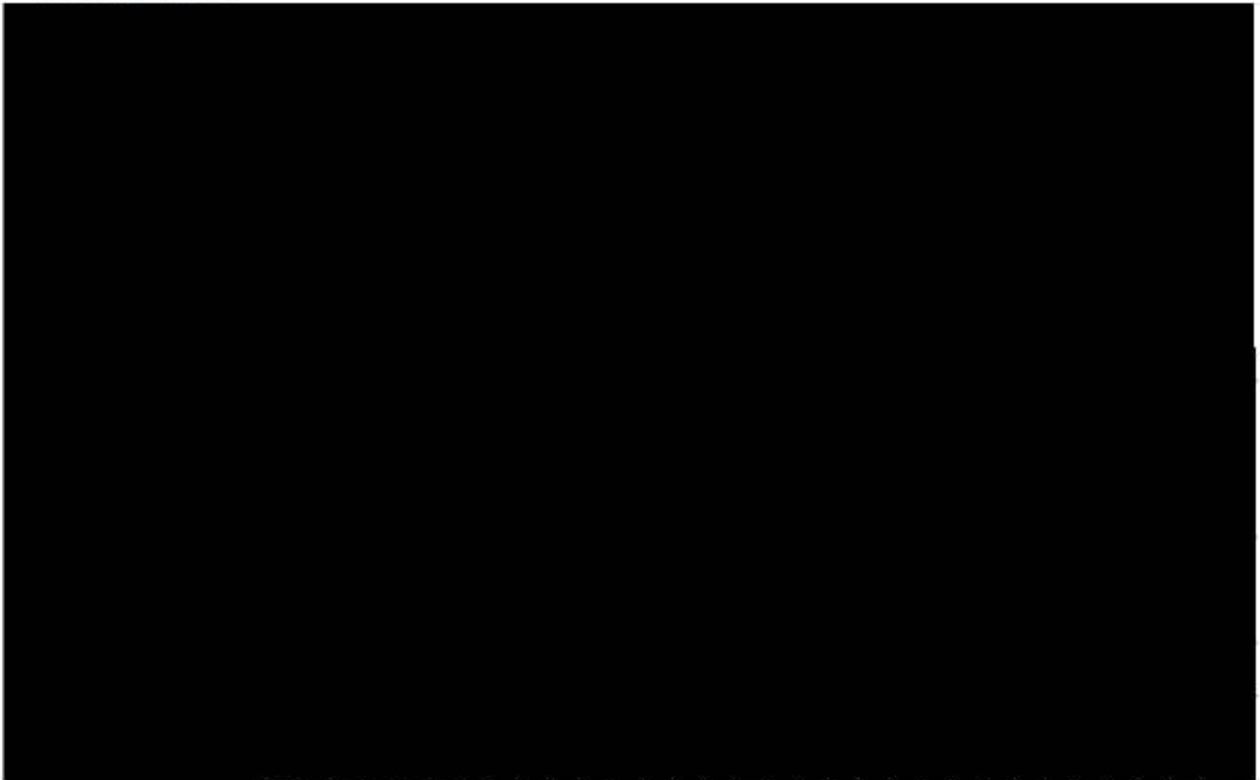
- ・ イベント等の調整時や定例的な会合等の場で必要な情報共有を行っている
- ・ 広報誌、ホームページ、SNS、掲示板等を活用した情報発信

#### 【指定管理者内での取組】

- ・ 現地と本部の確実な連絡体制による情報共有(事件・事故等は全て速やかに理事長に報告するとともに全公園へ周知)
- ・ 原則毎月開催の全公園の責任者が参加する会議において情報共有、意見交換
- ・ 現地職員間では朝礼や月例会議での直接伝達やサーバの「伝言メモ」を活用した情報共有

<別表> 現地の職員配置計画

■ 現地の組織図



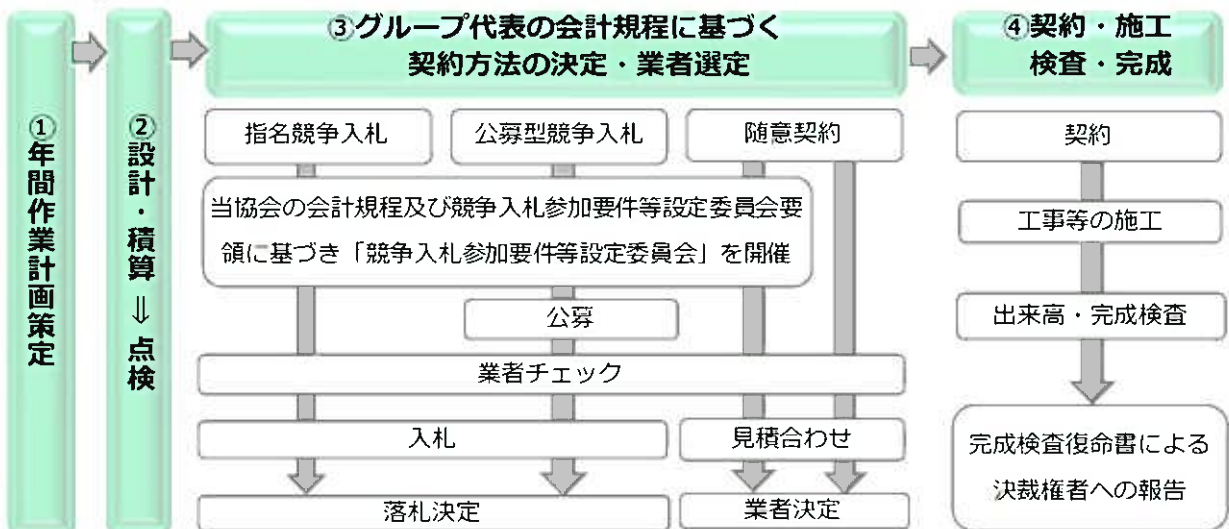
(2) 業務の一部を委託する場合の管理・指導體制の状況

ア 委託業務の管理の考え方

グループ代表では、委託業務を効率的・効果的に実施するため、年間発注計画による計画的な発注、品質確保や透明性に配慮した業者選定、適切な進行管理を行うとともに、諸規程やマニュアル等に基づき、監督職員による指示及び履行確認、検査員による出来高・完成検査を行います。

監督職員は、法令遵守、品質確保、安全管理体制、連絡体制、工期遵守、利用者対応等の視点から指導監督を行います。

また、高齢者就労団体等への委託では、高齢作業員の健康・安全対策を重視するほか障がい者就労施設への委託では、丁寧な作業指導により安全で確実な業務管理を行います。



### イ 指導監督の内容

委託業務の各段階で、以下の項目について点検、指導、監督を行います。

- ・業務計画書等に基づき、業務実施体制、工程管理、作業方法、安全管理体制を確認
- ・社会保険の納付、最低賃金の履行確認及び業務上知りえた内容の守秘義務契約確認
- ・業務実施時は、作業内容等の日報による確認や現地履行確認による指導監督
- ・園内通行証の発行、徐行運転の履行、バリケード等安全対策の徹底
- ・業務記録及び作業写真等は、グループ代表文書管理規程に基づき管理し必要に応じ県へ提示
- ・監督職員以外の検査員による履行確認、完成検査により、品質、出来栄を確認

### ウ 本公園で重視する視点

種別	業務内容	指導監督項目	点検方法
・植物管理 ・施設管理 ・清掃管理	・枝下し、枯損木処理 ・設備、消防施設の点検等 ・トイレ、床清掃	・利用者への安全確保 ・適切な手法、点検漏れ防止 ・利用者への配慮	・巡視、作業日報等 ・業務報告書、現地確認 ・作業日報、現場確認

※本公園の委託業務の考え方、内容等については、提案書2及び様式第3号に記載しています。

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

私たちは、人材育成、就労意欲向上、計画的な職員採用、労働環境の確保に着実かつ相互に連携させて取り組むことで指定管理者として安定的な管理運営を行う体制を構築しています。

#### ア 人材育成の考え方

- ・様々な施設や自然環境、機能を有する県立都市公園の管理運営には、自然生態、植物管理、施設管理、安全管理、地域防災、利用促進、地域協働など、それぞれの専門知識や経験だけではなく、これらを総合的に活用して多様なニーズに合致したサービスを提供することが求められます。
- ・私たちは、公園管理におけるプロフェッショナルとして常に質の高い公園管理運営を目指し、職責・職員毎にテーマを設定し、3つの手法により人材育成・能力開発を行うとともに、職員のやる気と潜在能力を引き出す仕組みを構築しています。

#### ■職員ごとの育成テーマ設定

全職員共通	都市公園の情報、安全管理、接遇の向上、手話の取得、コンプライアンス、個人情報保護、救命救急、防犯・防災、労働安全衛生
現地責任者	マネジメント力の向上、利用促進ノウハウの向上、職員指導力の向上、労働安全衛生法規
内勤スタッフ	適正な受付・実務の能力、HP・SNS等の情報発信力向上
外勤スタッフ	安全管理、労働安全法規、機械操作能力向上、施設ごとの維持管理ノウハウ

#### ■人材育成手法・内容

OJT (職場指導)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・豊富な公園管理経験を有する職員等社内リソースを活用した公園特性・管理ノウハウ・利用者対応等の細部の知識や技術を養成</li> <li>・グループ構成企業の先進的な管理ノウハウにより植物管理を共同で行い知識・技術の向上</li> <li>・新規採用者への適切な職場指導</li> <li>・毎朝、朝礼時における作業内容、KYT、留意事項等について確認・周知</li> </ul>
OFF-JT (研修)	主にグループ代表職員による研修：接遇、安全管理、植物管理、利用促進、事務処理等に係る研修 [ ] 等
SD (自己啓発)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ [ ] 等の資格取得の費用補助</li> <li>・ 社外講習会、セミナー等への参加促進、先進事例視察</li> <li>・ 異業種、他組織との交流の場への積極的参加(見本市、展示会への参画、出展)等</li> </ul>

### ■ 職員の「やる気」と「潜在能力」を引き出す仕組み

グループ代表では、職員の「やる気(向上心)」と「潜在能力」を引き出すため、業務実績向上に努めた職員を公平・平等に評価する「人事評価制度」や職員の模範となる取組、顕著な実績に対する「職員表彰制度」を導入しています。

これらの制度を適切に運用し、職員の達成感や満足度を高め、職員自らが更なる自己研鑽に取り組む意欲を高めます。

### イ 職員の採用

指定管理業務を着実かつ安定的に遂行するために、業務に応じた職員を計画的かつ、原則として公募により採用するとともに、高齢者、障がい者の就労機会の拡大や意欲・能力を發揮できる環境の整備に取り組んでいます。

- ・ 現地責任者は、公園管理運営方針を理解し、公園利用者・県小田原土木センター・地元自治体・関係団体への的確な対応ができる人材を常勤職員として採用
  - ・ 公園管理主任等の現地スタッフは、公園管理実務経験者等の専門知識・技能・資格を有する即戦力となる人材を非常勤職員として常に確保
  - ・ パートタイム職員は、公園への熱意、職務に必要な知識・技能等を有する人材で、地域の雇用促進や災害時の対応を考慮し、できるだけ地元にお住まいの方を採用
- ※非常勤職員、パートタイム職員等の有期雇用職員には、改正労働契約法に基づき、雇用期間が5年以上となる場合、職員の希望により無期労働契約に転換できる制度を整備・運用しています。

### ウ 働きやすい労働環境の確保

#### ■ 基本的な考え方

グループ代表は、誰もがその能力を十分に発揮し、心身ともに健康でいきいきと働き続けることが重要であると考え、職員が働きやすい労働環境を整備し、ワーク・ライフ・バランスの実現に取り組んでいます。そのために労働安全衛生法をはじめ、働き方改革関連法等の法令を踏まえ必要な取組を行っています。

※新型コロナウイルス対策は、提案書9(2)参照

#### (ア) 労働時間の短縮、ワーク・ライフ・バランスの確保

##### ■ 時間外労働の上限規制(45時間/月、360時間/年)の徹底

- ・ 適切な業務分担及び業務の効率化の推進
- ・ 週1回のノー残業デーの設定及び実施の徹底
- ・ 36協定の締結、一般事業主行動計画(ノー残業デー)の策定、所管労働局への届出・公表

##### ■ 年次有給休暇の確実な取得

- ・ 年間最低5日間の年次有給休暇取得(10日以上付与職員対象)
- ・ 本部による取得状況の確認(四半期毎)及び取得促進の徹底
- ・ 一般事業主行動計画(年次有給休暇の取得目標)の策定、所管労働局への届出・公表

##### ■ 労働時間の状況把握

- ・ 総括責任者による残業の事前命令の徹底と、厳格な時間管理
- ・ 本部による毎月の労働時間チェックと必要に応じた総括責任者への指導

#### (イ) 職場のハラスメント対策

これまでも職場のハラスメント対策に取り組んできましたが、労働施策総合推進法の改正等を踏まえ、令和2年度から、パワーハラスメント等の防止対策を強化しています。

- ・ 「職員就業規程」、「コンプライアンスガイドライン」にハラスメントの禁止を明示
- ・ 「職場におけるハラスメントの防止に関する要綱」を制定し、ハラスメント防止に対するグループ代表の取組方針を明確にし、ハラスメント等の撲滅推進を強化

- ・ハラスメント防止に対するトップメッセージを発信し、全職場に掲示し、職員に周知徹底
- ・DVD等を活用し、すべての職場でハラスメント研修を実施
- ・ハラスメントに関する相談・通報窓口を協会本部に設置し、相談・通報への体制を整備

### (ウ) チームワークの保持

- ・全職員が管理運営目標を共有し、能力を引き出せる業務分担
- ・日々の朝礼や日報、月例会議等を活用した情報共有
- ・職員相互の協力体制を保持するための組織としての「心理的安全性」確保  
※心理的安全性 職場の上下関係や発言による(悪)影響を恐れずに、自分が良いと思ったこと感じたことを気兼ねなく発言できる環境

### (エ) 職員の心身の健康保持増進

#### ■ 取組体制等

- ・県の「CHO構想推進事業所登録」事業への参加
- ・「マイME-BYOカルテ」の登録、利用
- ・定期健康診断の実施及び診断結果に応じた保健指導の利用促進
- ・健康保険委員(協会けんぽ)の設置による職員への健康に係る広報等の充実

#### ■ 職場における対策

- ・執務環境の確認と継続的な改善(空気環境、温熱条件、視環境等)
- ・感染症予防対策の実施(インフルエンザ予防接種費用補助、マスク・アルコールの配備等)
- ・熱中症予防対策の実施(空調ファン付き作業着、スポーツドリンクの配布等)
- ・ハチ刺されによる重症化を防ぐ、ハチアレルギー抗体検査費用の補助
- ・受動喫煙防止対策の徹底



夏季のスポーツドリンクの配布

#### ■ メンタルヘルス対策

- ・専門機関によるストレスチェックの実施(年1回)及びカウンセリング等の体制整備
- ・ハラスメント防止や「心理的安全性」の確保による風通しのよい職場の実現

### (オ) 男女共同参画への対応

男女平等による職員公募、採用や意欲と能力のある女性職員の積極的登用に努めるとともに、出産、育児や介護を行う職員の仕事と家庭の両立が図られるよう様々な取組を進めています。

- ・女性活躍推進法、次世代育成支援対策推進法に基づく「一般事業主行動計画」の策定、届出、厚生労働省の「女性の活躍推進企業データベース」に公表
- ・えるほし認定(女性活躍推進法第9条の認定)の取得に向けた取組
- ・出産、育児や介護に係る休暇、休業取得及び短時間勤務職員の深夜勤務、時間外勤務の制限等を規定

### (カ) 高齢者雇用への対応

優秀な高齢者が有するスキルやノウハウを活かせるよう高齢者雇用に取り組んでいます。高年齢の職員が安心安全に働ける職場環境づくりや労働災害の予防の観点から、転倒防止、落下防止、熱中症予防、健康増進等、作業や職場環境の配慮事項を取組方針「エイジフレンドリーな職場環境を目指して」としてとりまとめ職員に周知しています。

**(キ) 労働環境確保のその他の取組**

- ・最低賃金の履行確保、社会保険への加入、労働契約書の交付等の遵守
- ・無期労働契約制度、福利厚生活動への補助、ボランティア休暇制度の整備
- ・有期雇用職員への公正な待遇の確保（年次有給休暇、予防接種費用補助、福利厚生活動、研修等）
- ・令和2年度に社会保険労務士による「労働条件審査」を受審

**(ク) 労働条件審査**

令和2年度に公共サービスの質の向上のため、社会保険労務士による「労働条件審査」を受審しました。

審査結果：法令評価「4」（最高「5」の5段階評価）

労働環境モニタリング「A」（最高「A」の5段階評価）

法令評価の中で改善が求められた、労働時間管理における始業・終業時間の明確化については規定等の改正を行うなど、既に措置済みです。

**<令和6年度実施内容>**

- (1) ア 人員配置の考え方
- (1) イ 現地職員の配置計画(現地責任者の責務、役割及び経歴、主要職員等の役割分担)
- (1) ウ 特に都市公園管理運営の専門知識(関係資格の保有等)や経験を有している者の配置状況
- (1) エ 県、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及び、関係機関における効果的、効率的な情報共有の考え方と仕組み
- (2) ア 委託業務の管理の考え方
- (2) イ 指導監督の内容
- (2) ウ 本公園で重視する視点
- (3) ア 人材育成の考え方
- (3) イ 職員の採用
- (3) ウ 働きやすい労働環境の確保

計画書 13「コンプライアンス、社会貢献」

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

**ア 基本的な考え方**

グループ代表は、公益財団法人としての社会的信頼性の維持、業務の公正性を確保するため、すべての役職員に法令及び協会の諸規程の遵守を徹底するとともに、常に社会規範や社会的責任を念頭に置いて業務を執行することで、公益目的を達成し、社会に貢献できるよう取り組んでいます。

行政庁等による検査・監査の受検、理事・監事及び評議員による執行状況の監督、「コンプライアンス要綱」に基づくコンプライアンス委員会や内部通報制度による厳重なチェック体制を整備するとともに、「コンプライアンスガイドライン」では具体的な行動指針を示し、役職員一人ひとりの意識向上を図ります。特に、個人情報保護やソーシャルメディア利用、ハラスメント防止対策については個別に規程を定め、役職員への教育・研修や「事故・不祥事防止会議」等を通じて周知徹底を図っています。

**イ 諸規程の整備状況**

別添のとおり、諸規程類(組織、経理、給与、就業、個人情報保護、情報公開、文書管理等の規程及び労働環境確保のための方針等)を整備しています。(指定管理業務においては、グループ代表の個人情報保護規程、情報公開規程、文書管理規程等を遵守)

**ウ 施設整備の維持管理に関する法規や労働関係法規などの法令遵守**

**■法令遵守の徹底に向けた取組**

コンプライアンス要綱等に基づくチェック体制の整備や「コンプライアンスガイドライン」の実践、教育・研修による周知徹底を図るとともに、業務執行状況について内部検査指導要領に基づく検査を実施しています。

また、指定管理業務に係る県、外部有識者によるモニタリング、県監査委員監査を万全な態勢で受検するとともに、公益法人認定法に基づく立入検査、第三セクター等指導調整指針に基づく「自立した第三セクターのチェック」の機会も活用し正確な情報により適正な法人運営に努めます。

**■施設整備の維持管理に関する法規**

公園施設の安全確保や利用者が快適に過ごせる場を提供するためには、都市公園関係法令はもとより、設備点検に関する法律や衛生環境の確保

設備場所	設備名称	備考
園内	受水槽	2箇所
湖畔展望館	消防用設備	
同上	200mを超える建築物及び建築設備	建築物(3年ごとに報告) 建築設備(毎年報告)

に関する法律、消防法など各種法令を熟知しておく必要があります。研修や講習会の受講、資格取得等を通じて各種法令への理解を深めるとともに、法令に基づく点検や業務報告を確実に実施し、安全な公園管理運営を図ります。

**■労働関係法規**

労働基準法、最低賃金法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法、労働契約法等に基づき、就業に関する規程を整備しており、これらを適切に運用し安全で快適な労働環境を確保します。

**エ 指定管理業務を行う上での具体的な取組**

**■労働条件審査の受審(令和2年度に社会保険労務士による労働条件審査を受審)**

・審査結果：法令評価「4」(最高「5」の5段階評価)

労働環境モニタリング「A」(最高「A」の5段階評価)

法令評価の中で改善が求められた、労働時間管理における始業・終業時間の明確化については規定等の改正を行うなど、既に措置済みです。



■反社会的勢力の排除(「神奈川県暴力団排除条例」の遵守)

- ・グループ代表の「コンプライアンスガイドライン」において、反社会的勢力との一切の関わりを禁止するとともに、本公園に「不当要求防止責任者」を配置
- ・委託業者の選定にあたり「県の競争入札参加資格者名簿」を活用し不良不適格業者を排除

■守秘義務

- ・指定管理業務を通じて知りえた情報の守秘義務(退職後も含む)について「コンプライアンスガイドライン」に定め、研修等での指導を徹底
- ・業務の一部を第三者に委託する場合は、守秘義務について契約書等に記載し遵守を徹底

■文書の管理・保存、情報公開、各種報告書等の提出・公開

- ・取得・作成した文書は「県文書管理規程」に基づいて定めた「文書管理規程」により管理・保存
- ・県の指定管理者のモデル規程に即して整備した「情報公開規程」に基づき対応
- ・各種報告書等を適正に作成・提出期限内に提出し、県指定の報告書等はホームページ上で公表

■管理口座・区分経理

- ・管理口座及び会計処理について、指定管理業務と他の業務を区分して管理

■保険の付保

- ・施設賠償責任保険・施設災害補償保険(1事故当たり4億円{適用回数は無制限})及びイベント保険等に参加

(2) 指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況

持続可能な社会を公園から：「2030年までに誰ひとり取り残さない持続可能な社会を目指す」SDGsでは、経済、社会、環境の三側面の調和が重要とされており、この認識も踏まえて環境分野の目標達成に向けて取り組めます。

ア 環境負荷軽減の具体的取組 4つの環境目標

<p><b>低炭素社会への貢献</b></p> <p>再生可能エネルギーの導入促進：再エネ電力の積極的活用</p> <p>環境負荷軽減の取組：樹林地の適正管理、事務所等の省エネ、EVの活用、アイトリングストップ呼びかけ</p>	<p><b>生物多様性保全</b></p> <p>生態系に配慮した管理：草地、樹林地、水辺等環境に応じた管理(刈残し、繁殖期への配慮)</p> <p>希少種保護：モニタリング、採集禁止、生息環境維持</p> <p>外来種防除：ベツト等の放野防止、駆除活動</p>
<p><b>循環型社会への貢献</b></p> <p>ゼロエミッション：植物発生材の園内活用、イベント等のプラゴミ抑制、ごみゼロアクセス</p> <p>グリーン購入：管理物品調達におけるグリーン購入促進</p>	<p><b>普及啓発の促進</b></p> <p>環境学習イベント：観察会、学校団体受入れ</p> <p>市民団体との連携：活動の場提供と活動支援</p> <p>職員の意識向上：内部研修、「環境マネジメントシステム」によるPDCA</p>

イ 環境目標達成におけるポイント

■グリーン購入の推進

「神奈川県グリーン購入基本方針」に即し、グループ代表が定めた「神奈川県公園協会グリーン購入に関する方針」に基づきグリーン購入に取り組めます。

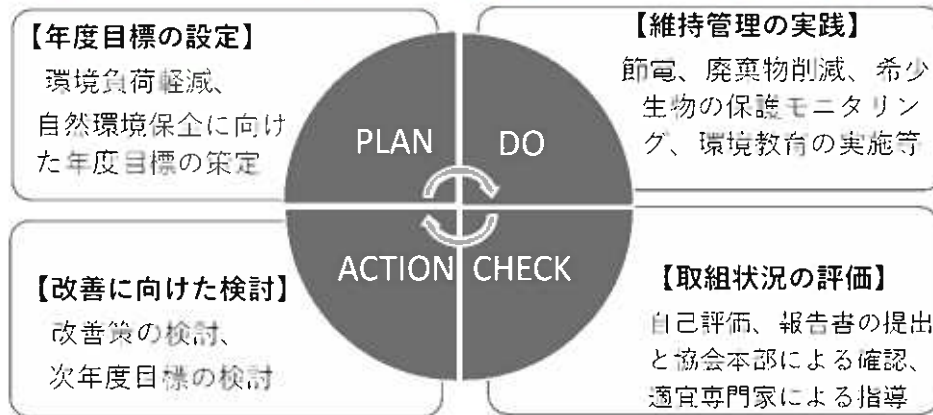
※具体的な購入品：トイレットペーパー・コピー用紙・文具等

■再生可能エネルギーの導入促進

- ・エネルギーの使用の合理化等に関する法律に基づき、温室効果ガスの削減に取り組むとともに、エネルギー使用量を測定記録し年1回県に報告
- ・再生可能エネルギーの使用率が高い電力会社の導入を積極的に促進

**ウ 環境マネジメントシステムによる実効性の担保**

「エコアクション 21<sup>®</sup>」を参考として独自に構築した環境マネジメントシステムにより、行動目標を定め、総合的な環境マネジメントを推進し環境負荷の軽減と自然環境保全の普及啓発を図っています。取組はPDCAサイクルにより継続的に向上を図ります。



**環境推進委員:**公園ごとに選任、公園の特性を踏まえた年度目標の設定と取組の自己評価

**本部環境推進委員:**法人としての評価を行い、次年度目標への助言、具体取組への展開  
 ※エコアクション 21 とは、環境省が策定した日本独自の環境マネジメントシステム(EMS)。組織や事業者等が環境への取組を自主的に行うための方法を定めています。

**エ 本公園での具体的な取組**

■ 環境負荷軽減の取組

[Redacted text]

■ 自然環境の保全に配慮した管理運営と環境教育の取組

コケ等の希少植物保護 / [Redacted] / 樹木やコケ等の自然を学ぶ観察会の実施

**(3) 障害者雇用促進法の法定雇用率の達成状況等、障害者雇用促進の考え方と実績**

**ア 法定雇用率の達成状況、未達成の場合の今後の対応**

[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

**イ 障害者雇用促進の考え方と実績**

**■ 障がい者への就労機会提供の取組**

グループ代表は、障がい者の就労を支援するため、指定管理業務や公益事業を通じて様々な取り組みを進めています。

- ・指定管理業務における植物管理の一部を [ ] に委託
- ・障がい者雇用に繋げるため [ ] の職場体験を受入れ
- ・障がい者を雇用する企業が生産した花苗の公園への植栽や地域緑化団体への配布
- ・福祉作業所等が作成した菓子やグッズを販売する場を提供
- ・グループ代表は、障害者雇用率3%以上等の要件を満たしているため、「かながわ障害者雇用ハート企業」として県が公表

**■ 障がい者雇用を行う企業等への積極的な業務発注**

グループ代表は、障害者就労施設、障害者雇用企業等への積極的な業務発注を推進するため、「障害者就労施設等からの物品等の調達方針」を定め、毎年度「実績」を超える「調達目標」を設定し、その達成を図っています。調達方針・実績はグループ代表のホームページで公表しています。

また、グループ代表は長年「 [ ] 」に相模原公園の植物管理業務を委託していることから、令和2年度神奈川県工賃向上支援事業「発注に貢献した企業」として表彰されました。

<近年の発注状況>

年度	調達目標	調達実績	主な調達内容
令和元年度	8,500,000円	8,783,936円	植物管理委託、清掃業務委託、防災備蓄品購入等
令和2年度	9,000,000円	8,222,302円	植物管理委託、清掃業務委託、防災備蓄品購入等
令和3年度	8,500,000円	9,311,033円	植物管理委託、清掃業務委託、防災備蓄品購入等
令和4年度	9,500,000円	9,411,813円	植物管理委託、清掃業務委託、防災備蓄品購入等

グループ代表の指定管理期間における調達目標：指定管理期間中に10,000千円/年

**(4) 障害者差別解消法に基づく合理的配慮など、「ともに生きる社会かながわ憲章」の主旨を踏まえた取組**

**ア 取組の考え方**

障害者差別解消法及び「ともに生きる社会かながわ憲章」の制定主旨を踏まえ、合理的配慮の提供や広報啓発・研修等に取り組んでいます。

また、障がいのある方とご家族、介助者等が利用しやすい環境整備を促進するとともに、障がい者と障がい者以外の利用者が交流する機会を提供することで相互理解を促進し、インクルーシブな利用環境の確保に努めます。さらに、各公園における指定管理業務でのイベント等を通じて障がい者支援、障がい者理解の普及啓発に関する取組を進めます。

**イ 職員に対する研修**



**ウ 合理的配慮の提供の具体的な取組**

県等が実施する施設のバリアフリー化等の環境の整備を基礎として、様々な障がいに応じて個別に合理的配慮を提供し、社会的障壁の除去に努めます。

物理的環境への配慮 (障がいに応じた利用への配慮)	意思疎通の配慮 (障がいに応じた意思疎通への配慮)
<ul style="list-style-type: none"> <li>公園管理事務所での車いすの貸出</li> <li>車いす利用者の段差通行のためのスロープの配備、設置</li> <li>車いす利用者の目線を意識した展示作成</li> <li>触ったり香りを嗅いだりできる展示作成</li> <li>起伏のある公園での送迎等のサービスや車両の乗り入れ対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>積極的な声掛けによる利用案内、障がいの状況に応じたゆっくり丁寧な会話</li> <li>ピクトグラムを設置</li> <li>神奈川県ウェブアクセシビリティ方針に準じたホームページの作成・運用</li> <li>パンフレット等の点字化や読み上げ可能な電子データによる提供</li> <li>県の「色使いのガイドライン」に則った園内掲示物や配布物の作成</li> <li>██████████による窓口対応</li> <li>「耳マーク」の掲示による聴覚障がいの方への筆談などの配慮</li> <li>コミュニケーションボードやタブレット端末等の設置</li> <li>ホームページ等への「ほじょ犬マーク」の表示(補助犬の施設利用の促進)</li> <li>障がいのある方の家族、介助者等コミュニケーションを支援する方への丁寧な対応</li> </ul>

### エ イベント等への参加促進

グループ代表では、障がいのある方を対象としたイベントや障がいの有無に関わらず、ともに楽しめるイベントの開催実績があり(ユニバーサルカー体験、ユニバーサルデー、ボッチャ体験等)、本公園においても「ミニチュアこけしづくり」等を開催します。

### オ 公園利用者等への普及啓発

県との共同による「ともに生きるかながわ憲章」の巡回パネル展の開催や、普及啓発ポスターの掲示を行いました。今後は、SDGsの「誰一人取り残さない」という理念も併せて障がいのある方への適切な配慮について普及啓発を図ります。

## (5) 神奈川県手話言語条例への対応

聴覚障がい者の方の安心安全な公園の利用環境を確保するために、意思疎通、情報取得のための重要な手段である手話を使いやすい環境づくりに努めます。

### ア 具体的な取組

#### ■ 普及体制

グループ代表本部に、

██████████

職員の指導を行います。

#### ■ 職員への教育、研修

██████████



#### ■ 利用環境の向上

- ・ ██████████ 職員による窓口案内
- ・ コミュニケーションツール(コミュニケーションボード、タブレット・端末)の設置(再掲)
- ・ 電話以外の問い合わせツール(ホームページ、メール、SNS、FAX)の用意
- ・ 必要に応じたイベント等における手話通訳者の配置

## (6) 社会貢献活動等、CSR の考え方と実績、SDGs(持続可能な開発目標 目標9(イノベーション)、11(都市)、15(陸上資源))への取組

### ア 社会貢献活動等、CSR の考え方と実績

#### (ア) 考え方

グループ代表では、CSR を「社会貢献活動」はもとより、「公益法人としての設置目的、コンプライアンス強化をベースに、事業運営を通じて地域社会への貢献、環境への配慮を行い、地域の活性化に繋げていくこと」と幅広く捉えています。こ

のことは持続可能な社会を目指す SDGs の理念とも繋がるため、その取組に積極的にコミットしています。この目標を達成するため、公園管理運営事業や公益事業において幅広い活動を行っています。

グループ企業の事例として、小田急箱根ではブランド化した水や緑茶を販売し、売り上げの一部を自然保護などのための箱根町に寄付する「ミネラルウォーター事業」の活動を行っています。

私たちグループは CSR について同様の考え方により実施しており、引き続き、本公園の管理運営においてグループが一体となった社会貢献活動等、CSR に取り組めます。



「公民連携のあり方」講演会の開催【グループ代表】

**(イ) 取組実績**

**■グループ代表**

公園管理運営事業等を通じた取組	公益事業等としての社会貢献
<ul style="list-style-type: none"> <li>・地元企業への発注・物品調達、地域雇用、地元商工会、観光協会との連携、地域活性化イベント等による経済の地域循環</li> <li>・公園緑地に関する大学等の研究、教育の場の提供、幼稚園、学校等の校外学習への協力</li> <li>・企業の CSR 活動の支援</li> <li>・フォトコンテスト等による県立公園全体の PR、自然環境の保全等の普及啓発</li> <li>・グリーンアーカイブスでの公園緑地関係資料の保存・整理・閲覧</li> <li>・公園・緑地に携わる官民の関係者を対象に「都市公園における公民連携のあり方」講演会開催</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自治会、市民団体等の緑化活動を促進するため、公募による活動団体への花苗配布を実施(福祉施設が生産した花苗を調達し配布)</li> <li>・県内の幼稚園、保育園に職員等を派遣し、野菜の栽培管理・指導等を通じた食育の普及啓発を実施</li> <li>・「親子で学ぶ SDGs 入門」出張講座を開催</li> <li>・学校等への講師派遣による自然環境の保全等に関する普及啓発を実施</li> <li>・横浜市の「」に参画し、市街地の緑化活動の一環として神奈川県庁にハンギングバスケットを展示</li> <li>・地域と連携した公園周辺道路等の清掃活動「ゴミゼロアークス」を実施</li> <li>・遊休農地を借り上げ、県内の学校、商業施設等の緑化活動に活用される苗木を生産</li> <li>・東日本大震災、熊本地震被災地への寄付活動の促進(を通過した寄附)</li> </ul>

**■小田急箱根**

CSR	社会貢献活動等
ミネラルウォーター事業	「箱根の森から」ブランドのナチュラルミネラルウォーターと緑茶を商品化して販売し、売上の一部は自然保護などのために箱根町に寄付

**イ SDGs(持続可能な開発目標)**

**目標 9(イノベーション)、11(都市)15(陸上資源)への取組**

グループ代表では、2017 年 12 月のエコプロへの出展を契機に、いち早く公園の管理運営と SDGs の親和性に着目し、段階的に様々な取組を進めてきました。

※1 東京ビッグサイトで開催される環境配慮サービス等に関する展示会

**■グループ代表の SDGs 推進モデル**

「公園の都市インフラ機能」を「パートナーシップ」により強化し課題解決に取り組む



外務省 HP リンクを承認された  
ジャパンロゴマーク

<p><b>ステップ1</b> 2018年～ SDGs宣言、職員の意識醸成</p> <p><b>SDGs宣言</b> 5月公園管理運営の取組をSDGsと紐つけ宣言を公表、外務省WEBページのリンク認証</p> <p><b>意識醸成</b> 12月県と共にエコプロ2018出展、内閣府の「地方創生SDGs官民連携フォーラム」への参画や「SDGsアワード」への応募等を通じて職員の意識醸成</p>	<p><b>ステップ2</b> 2019年～ 利用者や県民への普及</p> <p><b>第1期「かながわSDGsパートナー」登録</b></p> <p><b>公園での普及活動</b> SDGs達成に向けた取組方針を公園ごとに作成、園内に掲示等、SDGsの意義を利用者に周知</p> <p><b>地域等での普及活動</b> ・市町村への出張講座や県職員対象の研修会での発表等各方面への周知 ・県やSDGsの先進的な取組を進めている企業、大学、地域団体の協力を得て、七沢森林公園で「SDGsフェス」を開催 等々</p>	<p><b>ステップ3</b> 2022年～ 都市公園での貢献加速</p> <p><b>「SDGs積立資産」等を活用した実践</b></p> <p>再生可能エネルギーの活用や持続可能な地域づくり、生物多様性の保全等の取組を「SDGs推進事業積立資産」等でも活用しパートナーシップにより公園で取組促進</p>	<p>公園から持続可能な社会の実現へ</p>
--	---	---	------------------------

※2グループ代表が、公園の管理運営でのSDGs推進に取り組むため、2017年度～2021年度に積み立て、2022年度以降の活動に充てる資金。SDGs推進事業積立資産（積立金46,350千円）は事業展開に、SDGs推進資産取得積立資産（13,300千円）は機器類の購入に充当

**9 産業とインフラ** 強靱なインフラ構築、包摂的かつ持続可能な産業化の促進及びイノベーションの推進を図る

**災害時の公園のポテンシャルの向上**：大規模災害等を想定した防災機能向上、樹林地の維持管理による災害防止と軽減／**再生可能エネルギーの積極的な活用**：再生可能エネルギーを活用した電力確保の促進、発生材の園内活用

**11 住み続けられるまちづくり** 包摂的で安全かつ強靱で持続可能な都市及び人間居住を実現する

**誰もが安全安心に楽しめる公園管理**：障がい者、子育て世代、高齢者、外国人等への対応、地域と連携した事故防止のための取組

**15 陸域生態系** 陸域生態系の保護、回復、持続可能な利用の推進、持続可能な森林の経営、砂漠化への対応、ならびに土地の劣化の阻止・回復及び生物多様性の損失を阻止する。

**生物多様性に配慮した維持管理**：希少動植物の保護、外来種防除、公園の環境特性に合わせた生態系保全／**環境教育の推進**：観察会等の開催、市民団体等との連携・活動活性化

■ 本公園での具体的な取組

**9 産業とインフラ** 園路沿いや広場付近など、来園者の安全確保が重要な箇所を中心に、枯損木や枯れ枝の状況や病虫害の状況を確認し、伐採や、病虫害防除等を速やかに行っています。

- ・台風シーズンの前には、急斜面及び園路沿いの樹木の集中的な点検を行い、災害の未然防止
- ・斜面地に樹林が密生しており倒木等の危険性が高い区域( )における枯損木や枯枝の発生等重点的にパトロール日頃の巡視による樹林地の危険木や斜面の安全チェック
- ・落葉等の発生材の活用

**11 住み続けられるまちづくり**

- ・障がい者や高齢者への車椅子の貸出や園内の電気自動車での送迎
- ・外国人観光客への多言語案内板やパンフレット、多言語おもてなしタグでの紹介等

**15 陸域生態系**

- ・希少植物の保護、パークボランティアとの連携による自然を学ぶ観察会の開催

## &lt;令和6年度実施内容&gt;

- (1) 指定管理業務を実施するために必要な団体等の企業倫理・諸規定の整備、施設設備の維持管理に関する法規や労働関係法規などの法令順守の徹底に向けた取組の状況(労働条件審査の実施予定など施設職員に係る労働条件の確認の有無を含む)
- (2) 指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況
- (3) 障害者雇用促進法の法定雇用率の達成状況等、障害者雇用促進の考え方と実績
- (4) 障害者差別解消法に基づく合理的配慮など、「ともに生きる社会神奈川憲章」の主旨を踏まえた取組
- (5) 神奈川県手話条例への対応
- (6) 社会貢献活動等、CSRの考え方と実績、SDGs(持続可能な開発目標 目標9(イノベーション)、11(都市)、15(陸上資源))への取組

## 計画書 14「事故・不祥事への対応、個人情報保護」

## (1) 募集開始の日から起算して過去 3 年間の重大な事故または不祥事の有無ならびに重大な事故等があった場合の対応状況及び再発防止策構築状況

## ア 募集開始の日から起算して過去 3 年間に重大な事故または不祥事の有無

無し

## イ 事故等があった場合の再発防止策構築状況

事故等があった場合は、次のとおり迅速、的確に対応し、再発防止の徹底を図ります。

- ・グループ代表の「                    」に基づき、本公園に「事故防止対策会議」を設置し、事故原因の究明、事故防止対策の検討を行い、本部に報告するとともに全職員に周知
- ・重要な事故等については、グループ代表の「                    」に基づき、本部に「事故対策委員会を設置し、事故等にかかる対応策、原因の究明、再発防止、職員に対する事故等の防止の啓発等について協議
- ・グループ代表の役員、全ての所属長が出席する「事故・不祥事防止会議」において周知・共有
- ・事故・不祥事等が発生した場合は「事故・不祥事等に関する報告書」により、速やかに県に報告(指定期間開始までに連絡網を県に報告)

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

## ア 個人情報保護のための方針・体制

グループ代表では、公園利用者からの信頼を得るためには、利用者等の個人情報を適切に管理することが必要不可欠であるとの認識のもと、「個人情報保護方針」を公表し、公益財団法人神奈川県公園協会個人情報保護規程(以下「個人情報保護規程」という。)をはじめ諸規程を整備し、個人情報の適正な保護に取り組んでいます。

## 【神奈川県公園協会個人情報保護方針(抜粋)】

## 1. 法令・規範の遵守

個人情報の保護に関する法律及び協会個人情報保護規程などの法令・規範を遵守する。

## 2. 個人情報の適正な管理及び研修

職員から個人情報管理者を指名するとともに、公園ごとに個人情報責任者・取扱従事者を置き、必要かつ適正な措置を講ずる。

すべての職員に個人情報の取扱いについて研修を行う。

## 3. 個人情報の利用目的の範囲内での取得

個人情報の取得に当たっては利用目的を明らかにし、本人同意のもと必要な範囲で取得し、取得した個人情報は利用目的の達成に必要な範囲を超えた利用は行わない。

## 4. 個人情報の安全管理

取得した個人情報は、漏洩、滅失または毀損の防止など安全管理に必要なかつ適正な措置を講ずる。

## 5. 個人情報の第三者への提供

取得した個人情報の第三者への提供は、利用目的に従った範囲内で適正に行い、本人の承諾を得た場合及び法令による場合を除き個人情報を第三者に提供しない。

## 6. 個人データの開示及び消去等

保有する個人データについて、本人から開示、訂正、利用停止等の申し出があった場合は適正に対応し、保有の必要性がなくなった個人データは速やかに消去・廃棄する。



## 7. 相談窓口の設置

### ■ 個人情報保護のための組織体制

グループ代表では、「個人情報保護規程」に定められた内容の実効性を確保するため、事務局長を個人情報管理者に指名し、協会が保有する個人情報に関する規定等の整備や研修の実施など必要な措置を講ずることとしています。

また、公園で管理する個人情報を適正に管理するため、園長を業務にかかる個人情報取扱責任者として、公園職員のうち実際に個人情報を取り扱う職員を個人情報取扱従事者に指定することにより、個人情報の管理責任を明確化し、個人情報保護に取り組んでいます。

#### グループ代表における個人情報保護に関する組織体制

理事長—事務局長(個人情報管理者：個人情報の規定の整備、研修の実施、個人データの取扱状況の点検・監査)

└個人情報取扱責任者(園長を公園における取扱責任者として指定)

└個人情報取扱従事者(公園職員のうち個人情報を取り扱う者を指定)

※個人情報の取扱いに関する相談窓口を総務企画課に設置

### ■ 個人情報保護のための諸規程の整備

グループ代表では、個人情報の保護に関する法律及び指定管理者と県が締結する基本協定に基づき、個人情報保護規程を定め、さらに同規程第9条(個人データの適正管理)を受け作成した「協会が保有する個人情報の扱いに関するガイドライン」において具体的な取扱事項を定めるなど、個人情報保護に関する諸規程を整備しています。

マイナンバー制度にかかる役職員及び外部講師等の特定個人情報については、「特定個人情報の適正な取扱いに関する要綱」を定め、指定された職員が専用機器においてデータ管理を行うなど、厳重に管理しています。

個人情報に関する規程

個人情報保護方針／公益財団法人神奈川県公園協会個人情報保護規程／協会が保有する個人情報の扱いに関するガイドライン／特定個人情報の適正な取扱いに関する要綱／ソーシャルメディアの利用に関するガイドライン

なお、グループ代表のホームページにおいて、個人情報保護方針、個人情報保護規程、特定個人情報の適正な取扱いに関する要綱を公表しています。

## イ 職員に対する教育・研修体制



## ウ 個人情報の取扱いの状況

### ■ 厳格な取扱いの徹底

個人情報等の情報管理に関するチェックリスト等に基づき、厳格な管理を行います。

- ・ 個人情報に係る資料、個人データの漏洩、盗難防止のため、金庫、鍵付き書庫等で厳重に管理・不要となった個人情報については、紙媒体はシュレッダー、電子媒体は外部メディアの物理的破壊等による復元不可能な状態での確実な削除・廃棄
- ・ イベントの写真撮影時等における個人が特定されないよう配慮の徹底
- ・ 特定個人情報を扱う機器の特定及び作業場所の限定の徹底

### ■ 個人情報の漏えいが発生した場合の対応

公園で個人情報の漏えいが発生した場合、速やかに個人情報管理者に報告し、個人情報管理者は対象となる方々や関係機関に報告し、二次漏えいの防止措置を講じます。また、速やかに再発防止策を検討し必要な対策を講じます。

### ■ 電子データの取扱いに関するセキュリティ強化

- ・ 不用パソコン、サーバ等の廃棄処理時における「協会が保有する個人情報の扱いに関するガイドライン」に基づき、内蔵ハードディスクの物理的破壊による確実なデータ消去
- ・ 廃棄物業者に委託する場合、職員立ち合いのもと専用機器を用いたハードディスクの物理的破壊及びデータ復元不可能状態の確認の徹底。マニフェストに基づく産廃処理の確認
- ・ 県主催「サイバーセキュリティセミナー」の受講や、専門業者への日常的な相談等による積極的な最新セキュリティ対策の情報収集
- ・ ウイルス感染や不正アクセス等に備え、被害拡大防止と速やかな復旧を図るため「対応マニュアル」や体制整備
- ・ 第三者の専門機関による情報システムの安全性の確認履行済み

### ■ ソーシャルメディア利用での対応

情報発信にあたりソーシャルメディアの重要性が増すなか、拡散性、双方向性等の特性から個人情報保護への配慮について必要な取組を進めています。

- ・ グループ代表「ソーシャルメディアの利用に関するガイドライン」に基づく個人情報の適切な取扱い
- ・ 本グループがソーシャルメディア上に個人情報を書き込む場合は事前の本人同意を徹底
- ・ 投稿者(本グループ以外)が投稿者自身以外の個人情報を書き込んだ場合、協会の権限の範囲内において他人の個人情報記載を控える旨の注意喚起や投稿を削除

### ■ 情報公開への対応

文書等の情報公開の申し出があった場合は、グループ代表の「情報公開規程」の定めにより、公開の申出に係る文書等に、特定の個人が峻別され、若しくは峻別され得るもの又は特定の個人を峻別することができないが、公開することにより、個人の権利利益を害する恐れのあるものは、公開しないこととしています。

<令和6年度実施内容>

- ・ 記載内容を適切に実施します。