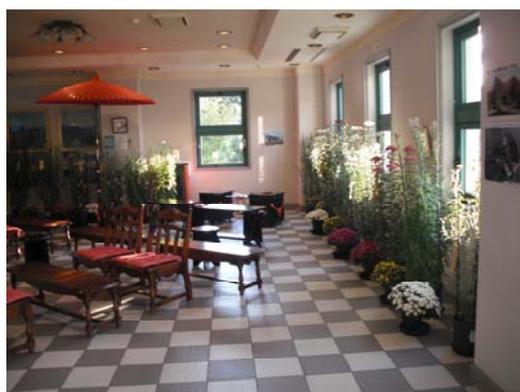


離宮の歴史と秀景を心に刻む、もてなしの空間づくり

県立恩賜箱根公園

平成22年度事業報告書



公益財団法人神奈川県公園協会



株式会社小田急ランドフローラ グループ

指定管理者管理運営実施状況表

公園名： 恩賜箱根公園

事業計画書の内容			実施計画					平成22年度の実施状況	今後の取り組み予定	備考
区分	提案項目	提案の具体化方策 (事業計画に記載されている内容を 簡潔にまとめて記入)	H21	H22	H23	H24	H25			
1 施設の設置目的を踏まえた総合的な管理運営方針										
公園の設置目的を踏まえた管理運営	由緒ある庭園美と芦ノ湖畔に広がる眺望の継承と向上	調整	実施	実施予定	実施予定	実施予定	公園内外の風景を巧みに活用し、四季折々の植物を楽しむことができるよう、有識者による景観評価と植栽整備維持管理指針策定検討会を開催し、指針(案)を策定した。	策定した植栽整備維持管理指針(案)を県土木に提案し、県土木と協働して今後の園内植栽の整備と維持管理にあたる。		1-1
	離宮の歴史と魅力を後世に伝える管理運営の実施	実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	「旧函根離宮」に関する資料を展示し、伝統と格式を受け継いだ気品ある公園として適切な維持管理をした。	「旧函根離宮」の礎石や石碑、芦川橋、二百階段など歴史的価値ある施設等適切な維持管理を引続きしていく。		1-2
	公園の魅力を満喫していただくためのおもてなしの提供	実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	春にはバラ展、秋には古典菊の菊花展を開催し、訪れたお客さまから喜んでいただけた。 湖畔展望館2階休憩室の椅子に緑賜庵の職員が手作りした座布団をおいたり、テーブルクロスを備えた。また、ベレットストーブにより炎による温かさを演出した。	小田急グループとの連携により、バラ展や菊花展などを開催してより一層のおもてなしの向上に努める。		1-3
利用者の平等な利用の確保	子供から高齢者まで、また、障害者等がそれぞれの目的で楽しく公園利用できるように管理運営	実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	公園の中心部が小高い丘になっているため、高齢者や歩行の困難なお客様を、電気自動車で送迎した。また、トイレの改築工事に合わせて障害者用駐車場をトイレ脇に移動させた。	園路の段差の解消を進め、今後も子供から成人、高齢者、障害者等がそれぞれの目的で楽しく公園利用できるように管理運営する。		1-4
	特定の利用者の意見に偏らないような平等利用に向けた取組み	実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	特定の個人や団体の利用を優先することのないように徹底した。	引き続き、特定の個人や団体の利用を優先することのないように徹底する。		
利用者や地域住民等に配慮した管理運営	利用者の声を受け止め、反映する管理運営	実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	ご意見箱を設置し、また、イベント時にはアンケートを実施して、お客様の声を直接聞いた。	引き続き、ご意見箱を設置や、アンケートをとるなどお客様からの要望等に耳を傾けながら全てのお客様が満足できるように管理していく。		1-5
	利用者や地域に信頼される管理運営	実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	公衆便所の清掃は毎日行い、古い便所でありながら、少しでも明るい雰囲気を出せるように、便所内に園内の花などの写真を掲示した。	引き続き、園内の清掃の徹底等適切な維持管理をとおして利用者や地域に信頼され誇りになるような管理運営を行う。		1-6
	利用者や地域への配慮	実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	春と秋の「芦ノ湖畔の四季と音楽鑑賞会」の開催に当っては、地元で活動する団体の参加を主体に開催した。 箱根関所通り景観まちづくり検討会に参画し、景観の改善と関所通り商店会と連携した携帯サイトを立ち上げた。	今後も地域と連携しながら、イベントを開催し、また、公園での催しを呼びかけ地域活性化に繋げていく。		1-7
環境に配慮した管理運営	利用者への環境配慮の伝達と管理運営に係る環境保全	実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	地元中学校の職場体験学習の場を通じて、箱根の自然環境や園内で発生した枯れ葉を集めて堆肥作りを体験してもらい、環境配慮について勉強してもらった。	引き続き、堆肥作りの体験や、園内の倒木等を利用したベンチの製作や土留材として使用するなど、環境配慮へのアピールをしていく。		1-8
	地球温暖化防止に向けた取組み	実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	間伐材から作った燃料を使うベレットストーブや電気自動車の活用、湖畔展望館での夏季の冷房運転をとりやめにより、CO2の削減を図った。 「箱根スマイル2000」プロジェクトのひとつでもある、「箱根パーク&サイクル2010」に連携し、電動アシスト自転車の貸し出しを実施した。	引き続きエコ管理を推進するとともに、「箱根スマイル2000」プロジェクトに積極的に参加していく。このプロジェクトのひとつでもある、「箱根パーク&サイクル」の電動アシスト自転車の貸し出しを行い、渋滞解消に寄与する。		1-9

指定管理者管理運営実施状況表

公園名： 恩賜箱根公園

事業計画書の内容			実施計画					平成22年度の実施状況	今後の取り組み予定	備考
区分	提案項目	提案の具体化方策 (事業計画に記載されている内容を簡潔にまとめて記入)	H21	H22	H23	H24	H25			
2 本公園の管理に向けた参加意欲及び抱負等										補足資料
	指定管理者を構成する各団体のノウハウを活かす	助神奈川県公園協会のノウハウを活かす	実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	県立公園等の管理運営をとおしてこれまで培ってきたノウハウを活かした公園管理をした。	引き続き「新しい公園経営に取組むプロフェッショナル」として築いてきたノウハウを活かした公園づくりを進める。	2-1
		梶小田急ランドフローラのノウハウを活かす	実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	恩賜箱根公園においてバラ展と菊花展を開催し、草花の育成と管理技術を教習した。また、広範囲な小田急グループの広報力を生かした広報活動を行った。	引き続き、草花の育成から大規模な公園やテーマパークの管理運営の実績を基にバラやキク等の展示修景や景観としての美しさを引き立てる緑地管理や景観にも配慮した樹種転換の提言等に取組む。	2-2
	おもてなしの空間作りの提案	由緒ある庭園美と雄大な眺望の確保	実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	公園内外の風景を巧みに活用し、四季折々の植物を楽しむことができるよう、有識者による景観評価と植栽整備維持管理指針策定検討会を開催し、指針(案)を策定した。	策定した植栽整備維持管理指針(案)を県土木に提案し、県土木と協働して今後の園内植栽の整備と維持管理にあたる。	
	おもてなしの空間作りの提案	離宮跡地としての歴史と魅力を伝える	実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	「旧函根離宮」に関する資料展示や残存施設を保全するとともに庭園景観を維持しながら、在来植生の保護育成を図った。また、各交通拠点に配布した公園だよりにも関係記事を掲載し、誘客につなげた。	引き続き、小田急グループの広報網を利用したり、近隣施設とも連携し、パンフレットや公園だよりの配布や、雑誌、マスコミ等への掲載を通じて、離宮跡地の公園の魅力をアピールしていく。	2-3
		風格のあるくつろぎとおもてなしの空間を提供	実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	ゆっくりくつろいでいただくために、湖畔展望館では、バラや古典菊を展示したり、クリスマスには電飾したツリーを飾った。冬季には、見た目にも暖かそうでお客様がくつろげるようなベレットストープでもてなした。正月には中央門に門松を設置し和風のお出迎えや、屋外の休憩所でも土足を禁じて、寝そべることの出来る空間を確保している。	引き続き、適正な樹種管理やバラ・菊の展示を通して、風格ある空間を提供していく。また、来園者にくつろぎとおもてなしを提供できるように、緑賜庵の集客力を向上させる。さらに、朝礼での挨拶唱和や接遇研修を通して職員一人ひとりの質の向上に努める。	2-4
3 本公園における特性と課題を踏まえた維持管理の考え方										補足資料
立地条件や整備の背景などの特性を踏まえ、特性を正確に捉え的確な維持管理	利用者が多い県外や外国人観光客への対応		実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	パンフレットを日本語・英語・中国語・韓国語で作成するとともに、全ての案内図を日本語・英語・中国語・韓国語を併記している。また、周辺の地図を掲示し、案内も行っている。	引き続き外国人観光客に利用しやすいパンフレット、サイン等を設置していく。また、職員用のガイドマニュアル作成に向け、準備を進める。	3-1
	旧東海道杉並木や箱根関所など観光地の中心地としての対応		実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	関所等近隣の観光施設のパンフレットを置いたり、ポスターを掲示するとともに、恩賜箱根公園のパンフレットを近隣の施設に置いてもらった。また、箱根関所通り景観まちづくり研究会に参画し、意見交換をしたり、協同で携帯サイトを立ち上げている。	引き続き、箱根関所通り景観まちづくり研究会に参画し、景観改善に向けて意見交換を進めるとともに、携帯サイトの充実や箱根関所通りマップの充実を図っていく。	3-2
	年間を通して利用率の高い有料駐車場		実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	パーキングシステムに自動料金精算機を導入し、出口のゲートにより誤進入を防止するとともに利用時間の拡大し、利用者の安全と利便性の向上を図るべく協議を進めた。	関所観光等のために駐車場を利用する方もいることから、駐車場利用者と公園利用者が一致しないため、湖畔展望館に設置したネットワークカメラを活用して、駐車場で湖畔展望館からのリアルタイムな景色を映すモニターの設置を要望し、公園利用者の増加を図っていく。	3-3
	1年を通じて多い観光客への対応		実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	四季折々の良さがある公園の魅力を写真に加えて、デジタルフォトフレームを緑賜庵前に設置して、雲って見えない富士山の景観や、季節ごとの花を鑑賞できるようにした。また、湖畔展望館にネットワークカメラを設置し、富士山と芦ノ湖のライブ映像をインターネットで配信した。	公園の四季の移り変りを写真にて記録し、湖畔展望館2階に随時更新しながら写真を展示していく。また、引き続き湖畔展望館からのライブ映像を配信していくとともに、旅行雑誌等への記事掲載に積極的に協力し、公園をPRしていく。	3-4
	眺望の良い湖畔展望館2階の緑賜庵と休憩所		実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	地元名物稚子饅頭を添えた抹茶やコーヒー・アップルティーに加えて、夏にはアイスコーヒーやアイス抹茶も用意しておもてなしをした。	厨房設備に限界があり、新メニューの検討に合わせて設備の改良を要望していく。また、引き続き緑賜庵利用者以外の休憩や昼食の利用者等に対してもへも公平な対応に努める。	3-5

指定管理者管理運営実施状況表

公園名： 恩賜箱根公園

事業計画書の内容			実施計画					平成22年度の実施状況	今後の取り組み予定	備考
区分	提案項目	提案の具体化方策 (事業計画に記載されている内容を 簡潔にまとめて記入)	H21	H22	H23	H24	H25			
由緒ある庭園美と大自然の眺望が楽しめる公園管理	庭園として整備されてから時間が経過して多くなった古木・老木	調整	実施	実施予定	実施予定	実施予定	公園内外の風景を巧みに活用し、四季折々の植物を楽しむことができるよう景観評価と植栽整備維持管理指針を策定するための検討委員会を開催し、有識者から意見をいただき、植栽整備維持管理指針(案)を策定した。	策定した植栽整備維持管理指針(案)を公園管理者に提案し、今後の指針として確立させるとともに、指針に沿って庭園樹や支障木の整備維持管理を公園管理者と指定管理者との役割分担を定め、段階的に再整備を進めていく。		
	庭園木が大きくなり景観を阻害	調整	実施	実施予定	実施予定	実施予定				
	富士箱根地域の固有種が生育	調整	実施	実施予定	実施予定	実施予定				
	年間を通じて湿度の高い環境特性から、地衣類(コケ)が100種類以上生育	調整	実施	実施予定	実施予定	実施予定				
	標高約700mの芦ノ湖に面した半島に立地して、気象環境が厳しい	調整	実施	実施予定	実施予定	実施予定				
箱根離宮としての歴史や面影を味わう	箱根離宮を模した湖畔展望館にある、展示室	実施	実施	調整実施予定	実施予定	実施予定	湖畔展望館内部の展示資料の原板を土木事務所を含めて資料収集を実施。	引き続き、県土木に協力してもらい、散逸した古い資料を集める等して、展示資料の経年劣化と更新に向けて検討していく。		
	整備されてから年数が経過した施設	調整	実施	実施予定	実施予定	実施予定	破損した園路の補修を実施、錆びがひどくなった照明灯の柱等の金属部の塗装の実施、水道設備の補修の実施などを進めた。公園の再整備の基礎となる長寿命化計画の現地調査が行われた。	当面、パトロールの強化により、痛んだ箇所を早期に発見し、その都度復旧して、施設の長寿命化を図る。公園の長寿命化計画調査に基づき策定された再整備計画に乗っ取り、公園管理者との役割分担により、施設の改修を進めていく。	3-6	
	勾配のある園路や急階段が多い	実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	滑りやすい園路の滑り止め対策の調査結果を公園管理者に説明し、対策を要望した。また、勾配のある急階段は、凍結に備えて閉鎖したり、急な園路についても、凍結しないようにの早めに除雪をした。	公園の長寿命化計画調査に基づき策定された再整備計画に乗っ取り、公園管理者との役割分担により、施設の改修を進めていく。		
	日本の歴史公園100選、かながわの橋100選の「芦川橋」等歴史的価値が高い	調整	実施	実施予定	実施予定	実施予定	歴史価値の高い施設の保全管理に努めた。また、利用者に歴史的価値を理解してもらうため、説明板の維持管理。	引き続き、歴史価値の高い施設の保全管理に努める。また、利用者に歴史的価値を理解してもらうため、説明板等の設置について県土木と調整を行なっていく。		
本公園の特性と課題を踏まえた具体的な計画	特性と課題を踏まえた維持管理等の計画	調整	実施	実施予定	実施予定	実施予定	公園内外の風景を巧みに活用し、四季折々の植物を楽しむことができるよう、景観評価と植栽整備維持管理指針を策定するための検討委員会を開催し、有識者から意見をいただき、植栽整備維持管理指針(案)を策定した。	策定した植栽整備維持管理指針(案)を公園管理者に提案し、今後の指針として確立させるとともに、指針に沿って庭園樹や支障木の整備維持管理を公園管理者と指定管理者との役割分担を定め、段階的に再整備を進めていく。		
本公園の特性と課題を踏まえた具体的な計画	ゼロエミッションへの取り組み	実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	公園内で発生した落葉等は堆肥にして活用している。ゴミの持帰りの広報を徹底し、来園者用の大型ゴミ箱を撤去し、小型のゴミ箱は閉鎖した。	引き続き、来園者の方へゴミのお持帰りの徹底をお願いしていく。	3-7	
	効率的効果的な維持管理のための取り組み	実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	既存の業者だけでなく、複数の業者から見積りをとることで、経費の節減を図った。	業者の見直しや集約発注を行い、経費削減に努める。		
	管理マニュアルの整備による取り組み	実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	管理マニュアルの見直しをして業務の効率を図った。	必用に応じ管理マニュアルを見直し、業務改善に努める。		
	公園の特性を踏まえた新たな計画	実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	湖畔展望館からの芦ノ湖と富士山の景観をネットワークカメラを設置し、ライブ映像をインターネットで配信した。また、電気自動車を活用し、高齢者や歩行に障害のある方々を駐車場から湖畔展望館まで送迎した。	バラ展や菊花展で展示した花を育苗し、展示充実を図っていく。また、景観評価と植栽整備維持管理指針を基に、公園の新たな魅力作りを県との役割分担を明確にしながら実施します。	3-8	

指定管理者管理運営実施状況表

公園名： 恩賜箱根公園

事業計画書の内容			実施計画					平成22年度の実施状況	今後の取り組み予定	備考
区分	提案項目	提案の具体化方策 (事業計画に記載されている内容を 簡潔にまとめて記入)	H21	H22	H23	H24	H25			
4 執行体制の内容										補足資料
	本部と現地の役割分担	本部に統括管理部門を、現地に公園管理事務所を置き、方針決定や総務・会計及び業務執行等並びに県や関係機関との連絡調整などの重要事項は現地事務所と本部が連携して適切な管理運営を実施	実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	日常の連絡調整や毎月1回の園長会議の開催などにより、公園管理事務所と協会本部が連携を図り、適切な管理運営業務を実施した。また、指定管理者としてグループを組む(神奈川県公園協会本部と小田急ランドフローラ本社も交え月に1回定例会議を開催し、適切な管理運営に努めた。	「公園管理運営自己評価システム」や外部特別指導員等による業務点検など、協会全体で実施する事業も引き続き取り入れ、本部と調整を図りながらコスト削減に努め、効率的・効果的な管理運営を遂行していく。	4-1
	現地の職員配置	公園の統括責任者である園長の下、公園管理運営スタッフが一体となった業務の遂行	実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	統括責任者としての常勤園長の下、スタッフが一体となって管理運営業務を遂行した。	園長を統括責任者としたスタッフ体制により業務の円滑な推進を図っていく。	
	業務の一部委託	事業計画書の「委託業務予定一覧表」に基づき、スタッフの安全面や効果性、効率性の観点から一部業務の外部委託を実施	実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	庭園の景観樹として重要な庭園樹の剪定管理、湖畔展望館の職員が不在となる夜間機械警備業務、駐車場が満車時など国道の交通に影響が出ないよう交通誘導業務等を外部委託により実施した。	公園協会の規程に基づく委託業者選定・チェック・指導監督を適切に行い、安全で効果的な委託業務の実施に努めていく。	4-2
5 緊急時の体制										補足資料
	事故や災害発生時などの緊急時の体制及び初期対応	事件、事故発生の場合	実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	園内での事件・事故の発生はなかったが、7月31日と11月10日にレンタサイクルの利用者の転倒事故があった。いずれも利用者の過失によるものであったが、駐車場の管理員が現地へ赴き、病院に付添、怪我の状況の確認等がなされ、自損事故として大事にいらなかったと報告を受けた。いずれも職員が迅速に対応した。	事件・事故の対応マニュアルを作成しており、引続き職員にマニュアルを熟知させ、迅速かつ適正な対応を徹底する。	
		大雨、暴風、落雷、大雪等による災害発生が予測される場合	実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	今年度は、台風による、園内待機があり、管理員の招集、待機を実施した。連絡体制が機能しており、幸いにも被害はなかった。	災害発生が予測されるときは、マニュアルにそって、待機や非常召集を行い、また、緊急時の連絡体制の徹底を引続きはかっていく。	
		大雨、暴風、落雷、大雪等による災害が発生した場合	実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	今年度は、園内において大雨、暴風、落雷、大雪等による災害発生はなかった。	今後も気象災害に備えたスタッフ体制、連絡体制を今後も維持していく。	
		大地震が発生した場合	実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	本公園が位置する地域において震度5以上の大地震の発生はなかった。	大地震に備えたスタッフ体制、連絡体制を今後も維持していく。	
	災害時に備えた日常対応	朝礼やミーティングを通じて日常より情報の共有、意識の統一	実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	毎朝の朝礼や、グループ企業を含めた毎月の定例会を通じて情報の共有、全員の意識統一を図った。	日常のスタッフ間の情報伝達を円滑に行い、災害時に備えた意識統一を進めていく。	5-1
		管理事務所内へのAEDの常備	実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	管理事務所にAED1台を設置し、救急時に備えた。(本年度の使用実績はなし)	引続きAEDを常備するとともに、定期的な点検、作動方法のスタッフ講習を定期的に行っていく。	5-2
		防災訓練、救命講習の年1回以上の実施	実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	箱根町赤十字奉仕団の協力を得て、4回の応急救急救命講習を実施した。また、9月と12月に自衛消防訓練を実施した。	いざという時に使えるように、繰り返し復習しながら、引続き毎月1回を基本に応急救急救命講習を実施していく。	5-3
		防災設備の定期稼働点検	実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	専門業者に委託して点検を実施した。	引続き専門業者に委託して点検を実施する。	
6 人材の育成計画										補足資料
	外部評価員による職員教育と自己評価による資質向上	協会独自の自己評価点検の実施	実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	当協会独自の「公園管理自己評価システム」により、スタッフ自身による内部評価と外部評価を実施、PDCAによる資質向上を図った。	現在の研修プログラムを見直しや内容の充実、PDCAによる公園の管理品質の向上、また時代のニーズに沿う柔軟な発想での新たな研修プログラムの導入により、職員の資質向上を図るとともに、研修方針の実現に努めていく。	6-1
	技術力と機動性のあるマルチスタッフの育成	「安全管理・接遇・快適な公園管理」をテーマとした職員研修の実施	実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	年間を通じ、当協会全体での研修、公園独自の研修に積極的に酸化し職員の資質向上を図った。応急救急救命研修を定期的実施した。		

指定管理者管理運営実施状況表

公園名： 恩賜箱根公園

事業計画書の内容			実施計画					平成22年度の実施状況	今後の取り組み予定	備考
区分	提案項目	提案の具体化方策 (事業計画に記載されている内容を簡潔にまとめて記入)	H21	H22	H23	H24	H25			
7 人材の育成計画										
公園の管理運営に携わる職員の資質向上についての考え方(方針)	技術力と機動性のあるマルチスタッフの育成	計画実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	・昨年度より実施してきた研修プログラムを、5年間の方針に基づき適宜実施し、更なる内容の充実を図った。具体的実施内容は以下のとおり。	<ul style="list-style-type: none"> 私たちのノウハウでもある、 <ul style="list-style-type: none"> ①「公の心」を育み、愛される質の高い公園づくり ②かながわの郷土愛の醸成、新しい喜びの公園づくり ③人と地域とともに育つ公園づくり ④多様な生物が育む資源循環型の公園づくり これらをさらに強化するよう、現在の研修プログラムを見直し内容の充実、PDCAによる公園の品質管理の向上、また時代のニーズに沿う柔軟な発想での新たな研修プログラムの導入により、職員の資質向上を図るとともに、研修方針の実現に努めていく。 	補足資料	
	外部評価員による職員教育と自己評価による資質向上	計画実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	<ul style="list-style-type: none"> ◆グリーンサポート事業 接遇、造園、花卉園芸、公園管理運営の各分野を専門とする5名のグリーンサポート特別指導員が、第三者的視点による公園の巡回点検や技術指導を行った。 ◆公園管理自己評価システム 当協会の「自己評価システム運営要綱」に基づき、四半期毎に自己評価会議、及び外部評価員によるヒアリング等を実施し、職員間で事業計画の確認、確実実施、履行確認を行った。 さらにその中から改善点を見出し、改善目標の設定と改善への取組みを行うことで、意識改革と資質向上、管理水準の維持ならびに向上に努めた。 		8-1	
	新たな研修プログラムの導入	計画実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	・当協会全体研修として公園利用の多様化に応えるため、ボランティアコーディネート研修を実施した。		8-2	
	接遇研修の実施	計画実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	<ul style="list-style-type: none"> ・毎日の朝礼(もしくは昼礼)により、公園行事等利用確認、作業の安全確認、伝達事項等、園内情報の共有を行うとともに、挨拶唱和を実施し、気持ちの良い接遇の日常化を目指した。 ・グリーンサポート特別指導員により、新規採用者等の接遇研修(挨拶・会話等の教育指導)を実施し、より質の高い意識と接客対応を目指した。 ・園長等を対象に、グリーンサポート特別指導員による「接遇リーダー研修(前期・後期)」を実施し、接遇向上に取り組んだ。 		8-3	
事務処理研修の実施	計画実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	・確実に迅速な事務処理を実施するため、本部職員による事務処理研修、担当者会議(副園長会議、利用促進担当者会議等)を行った。	・業務の効率化及び事故防止の観点から、今後も定期的実施する。	8-4		
安全管理研修の実施	安全管理研修の実施	計画実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	・個人情報取扱いについては、接遇リーダー研修において周知徹底を図った。	・引き続き、説明会や勉強会を実施して個人情報の取扱についての意識の情勢を図る。	8-5	
	安全管理研修の実施	計画実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	・緊急時対応研修として、発災時の的確な対応を行うための応急救命訓練や消防訓練を実施した。	・発災時の的確な行動の担保及び、二次災害等防止のための訓練を実施する。	8-6	
	安全管理研修の実施	計画実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	・公園協会全体講習として、新規職員、資格更新職員を対象に上級救命講習を実施し、応急処置・AEDの取扱方法等を受講した。	・今後も継続的に受講し、職員の知識、技術を一定レベルに保つ。	8-7	

指定管理者管理運営実施状況表

公園名： 恩賜箱根公園

事業計画書の内容			実施計画					平成22年度の実施状況	今後の取り組み予定	備考
区分	提案項目	提案の具体化方策 (事業計画に記載されている内容を 簡潔にまとめて記入)	H21	H22	H23	H24	H25			
	公園の管理運営に携わる職員の資質向上についての具体的な計画	安全管理研修の実施	計画実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	労働安全衛生研修として、新規採用の公園主任は民間の技術教習所において、刈払機安全講習を受講し、作業リーダーとして所属のパート職員にOJTを実施した。	・スタッフの入替え等必要に応じ、民間技術教習所での安全教育を受講し、受講した職員によるOJTにより、職員の労働安全を確保する。	8-8
			計画実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	・労務上の事故防止を目的に、民間の技術教習所において、チェーンソー特別講習を受講した。	・スタッフの入替え等必要に応じ、民間技術教習所で特別講習を受講し、作業上の事故を未然に防ぐ意識を醸成する。	
			新規実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	・職場内におけるKYT（危険予知トレーニング）を適宜実施し、労働上の事故防止及を実施した。	・公園主任をリーダーとし、KYTを定期的に実施し、労働災害・事故ゼロを目指す。	8-9
		植物管理研修の実施	計画実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	・樹木の適正管理、及び魅力的な花景観の創出等を目的に、グリーンサポート特別指導員による各種研修を実施した。 ・樹木等の適正管理及び薬剤使用の安全確保を目的に、県農業技術センター主催の防除関係者講習会を受講した。	・安全でより良い景観づくりを目指し、次年度以降も研修を継続していく。	8-10
			計画実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	・バラの剪定等や菊の育苗等について、グループ企業の専門家を招いて講習会を開催した。	・公園の魅力をよりアップするため、バラや菊の育苗し、季節に合わせて展示していく。	補足資料
		公園マネージメント研修の実施	計画実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	・外部セミナー等への参加として、(財)公園緑地管理財団や(社)日本公園緑地協会主催の講習会等に対象職員を参加させ、情報の共有及び各公園への伝達により効果的効率的な公園の運営管理を実施した。	・職員のスキルアップとして次年度以降も定期的に受講し、より効果的、効率的な公園の運営管理の参考としていく。	9-1
			計画実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	・園長が主体となり、所属職員の意識改革及び業務確認、ならびに安全確認、進捗状況の確認を目的としたミーティング（全体会議）を月例で実施した。	・今後も、所属職員に公園管理運営方針と実施方法等を浸透させ、提案事項の確実実施を目指す。	
利用促進研修の実施	計画実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	・公園協会全体研修として、グリーンサポート指導員を講師としたボランティアとの関わり方についての研修を平成23年1月に実施した。	・今回の基礎的な研修を基に、より具体的な手法を学ぶための研修を実施していきたい。			
8	公園の安全管理								9-2	
	園内施設全般の安全管理方策	各種施設点検の実施	実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	（財）神奈川県公園協会本部職員及び榑小田急ランドフローラ本社職員立会いで施設点検を実施した。	引き続き、現地職員による日常点検と、（財）神奈川県公園協会及び榑小田急ランドフローラ本社職員による定期的な各種施設点検を実施する。	
		各種マニュアルの活用と整備	実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	マニュアルは、問題点を見直しながら、職員に徹底して活用した。	施設の状態の経年変化に合わせた点検内容、項目を随時更新していきます。	
		点検と連動した速やかな施設修繕の実施	実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	施設点検結果や県のモニタリング等により指摘されたことは速やかに修繕等を実施した。	今後も、軽微なものは指定管理者にて速やかに対応し、それ以外のものは県と協議しながら実施する。	
		施設賠償責任保険への加入	実施	実施	実施予定	実施予定	実施予定	施設賠償責任保険に加入している。 自転車貸出し業務を実施しているため、自転車関係の各種保険に加入している。	利用者の万が一の事故に備え、引続き施設賠償責任保険やレンタサイクルの保険に加入する。	補足資料

指定管理者管理運営実施状況表

公園名： 恩賜箱根公園

事業計画書の内容			実施計画					平成22年度の実施状況	今後の取り組み予定	備考	
区分	提案項目	提案の具体化方策 (事業計画に記載されている内容を 簡潔にまとめて記入)	H21	H22	H23	H24	H25				
主な施設の安全管理方策	樹林地等		実施	実施	実施 予定	実施 予定	実施 予定	塔の鼻広場進入園路や自転車歩行者道の杉・ヒノキ等の高木の枯枝の除去や枯損木を速やかに処理した。	日常の巡視と共に、枯損木や枯枝を定期的にチェックし早期発見と迅速な対応を実施する。		10-1
	休憩施設		実施	実施	実施 予定	実施 予定	実施 予定	ベンチや休憩所（四阿）の床の高圧洗浄し、清潔な状況を確認した。	定期点検を実施し、常に快適な利用ができるようにする。		10-2
	トイレ		実施	実施	実施 予定	実施 予定	実施 予定	トイレは、日々点検清掃するとともに、漏水箇所の補修や床・壁面の苔を高圧洗浄して滑りにくくした。	毎日の清掃作業を実施すると共に、故障・破損等の点検を日常的に実施する。破損等が見つかれば、早期対応を行なう。		10-3
	園路・階段		実施	実施	実施 予定	実施 予定	実施 予定	滑りやすく危険な園路の改善を県に要望すると共に、木の根が洗い出されて歩みにくくなっている塔の鼻広場進入園路にチップや砕石を補充して歩きやすくした。また、遊歩道のアスファルト舗装や休憩所まわりコンクリート園路が破損して危険なため、モルタルで修理した。二百階段は冬季凍結で危険なため閉鎖した。降雪時は除雪と凍結防止剤の散布を実施した。	引き続き、滑りやすく危険な園路の改善を県に要望すると共に、注意標識を設置し転倒防止の注意喚起を行なう。また、日常点検にて園路舗装等の破損箇所を早期に発見し、改修等を県と打合せを行う。老朽化した園路舗装については、抜本的な改修を要望していく。例年通り冬季には凍結による転倒事故防止のため、二百階段を閉鎖する。		10-4
	駐車場		実施	実施	実施 予定	実施 予定	実施 予定	出口にゲートが無いことから誤進入を招いているため、自動駐車料金精算機を導入し、出口にゲートを設置できるように調整している。また、駐車場トイレの改築に合わせて障害者用の駐車枠をトイレの前に移動させた。	引き続き、安全・保安施設が正しく設置され、機能しているか点検を実施し、不良箇所は速やかに改善していく。		
	排水設備		実施	実施	実施 予定	実施 予定	実施 予定	集水枡の蓋の破損や落ち葉による排水路の閉塞状況を確認し、異常降雨に対応できるように定期的に点検すると共に、側溝清掃を実施した。	集水枡の蓋の破損や落ち葉による排水路の閉塞状況を確認し、異常降雨に対応できるように定期的に点検をすると共に、側溝清掃を実施する。		10-5
施設運営面での完全管理方策	作業スタッフの安全確保		実施	実施	実施 予定	実施 予定	実施 予定	朝礼時等にKYT(危険予知トレーニング)を実施すると共に、器具や身につける作業用手袋等も常に点検補充して職員の安全確保を徹底した。	引き続き、KYT活動を通じて職員に安全に関して注意を促す。また、作業に関する関係法令の遵守、作業用機械等の正しい利用、点検を実施する。		
	利用者に対する安全確保		実施	実施	実施 予定	実施 予定	実施 予定	朝礼時等にKYT(危険予知トレーニング)を実施して、草刈等の作業時に砂利等が周囲に飛び散って利用者の安全を損なわないように注意しての施工を徹底した。また、危険箇所の立入禁止処置や注意看板等も随所に設置した。	危険箇所の早期発見、注意喚起に努め、立入禁止処置や注意看板を設置する。維持管理作業中の注意看板、立入防止策などの設置の徹底。また来園者の多い土日は草刈り等の危険な作業は避ける。		
防犯対策の実施	昼間の防犯対策： 利用者との連絡体制の確保		実施	実施	実施 予定	実施 予定	実施 予定	園内の案内看板に湖畔展望館の電話番号を載せて、異常があったときに、場所を特定して、職員に連絡できるようにしている。	緊急時に備え、事務所には統括できる職員を常時配置し、危機管理マニュアルを元に、利用者の安全確保に努める。		
	夜間の防犯体制： 警備業者による機械警備、警備業者への指導、連絡体制の徹底		実施	実施	実施 予定	実施 予定	実施 予定	機械が異常を知らせた場合すぐ警備業者が駆けつけられるようにすると共に、職員に連絡がとれる体制をとった。	引き続き湖畔展望館には勤務時間外の夜間機械警備を実施する。また、緊急時の連絡体制の徹底を図る。		補足資料

指定管理者管理運営実施状況表

公園名： 恩賜箱根公園

事業計画書の内容			実施計画					平成22年度の実施状況	今後の取り組み予定	備考
区分	提案項目	提案の具体化方策 (事業計画に記載されている内容を 簡潔にまとめて記入)	H21	H22	H23	H24	H25			
9 利用者への対応										
	接遇対応及びその研修等	改善に向けた取り組み： 朝礼でのあいさつ唱和・内部研修等による公園 及びその周辺情報の取得・特別指導員による接遇 研修と接客対応評価指導	実施	実施	実施 予定	実施 予定	実施 予定	公園の魅力満喫していただくために、職員一人 ひとりが、おもてなしを具体的にできるように、二度 の接遇リーダー研修に参加した。	職員が「おもてなし」の真心をもってお客様に接す ることができるように、引き続き研修の実施をした り、朝礼等で徹底していく。	11-1
	苦情処理の対応及びその研修等	苦情・要望の記録と土木事務所への報告	実施	実施	実施 予定	実施 予定	実施 予定	今年度は、利用者からの苦情や要望はなかった。	引き続き、苦情や要望があれば、県土木へ書面にて 報告する。	
		公園協会全体で、各公園の事例を共有するシステ ムを構築	実施	実施	実施 予定	実施 予定	実施 予定	月に一度の園長会議や副園長会議で事例を共有で きた。	公園協会が管理する各公園とのネットワーク化が進 み、各公園の事例の情報収集に努める。	
	苦情処理の対応及びその研修等	苦情対応のロールプレイング研修の実施や他の公 園職員との合同勉強会の開催	実施	実施	実施 予定	実施 予定	実施 予定	(財) 神奈川県公園協会本部の研修に参加した。	(財) 神奈川県公園協会本部が主催する研修への参 加や、小田原土木事務所管内の指定管理公園との情報 交換等を行なう。	
	利用者への公園利用指導及びその研 修等	パンフレットやウェブサイトによる、親切丁寧な 施設等の案内	実施	実施	実施 予定	実施 予定	実施 予定	公園のHPにて、サクラやヤマユリの開花状況 や、最新情報をHPにて随時更新するとともに、湖 畔展望館からの芦ノ湖と富士山のライブ映像をイン ターネットにて配信した。また、愛犬家の雑誌掲載に も協力し、犬の散歩時にはリードの装着の徹底をお 願っている。	引き続き、公園HPのお知らせを随時更新し、来園 者の方へ最新の情報を提供する。	
		関係法令やルールに関わる内部研修の実施や、他 公園との合同勉強会による事例と情報の共有	実施	実施	実施 予定	実施 予定	実施 予定	(財) 神奈川県公園協会本部の研修に参加した。	(財) 神奈川県公園協会本部の研修に参加する。	
	利用者ニーズの把握と反映	日々のコミュニケーションや電話、手紙、メー ル、アンケート等による意見の把握と反映、改善	実施	実施	実施 予定	実施 予定	実施 予定	ご意見箱を設置し、イベント時にはアンケートを 実施。また、お客様との対応の中でご意見を聞いた りして、可能なものは実施した。来館時に富士山が 見えない場合には、要望により富士山の写真を無償 で提供している。	御意見箱を常設し、また年2回のアンケートを実施 し、利用者ニーズ把握に努め、管理運営に反映させ る。また、口頭やメール等の意見も集計し、小田原土 木事務所へ報告する。	
		外部評価による評価と業務改善	実施	実施	実施 予定	実施 予定	実施 予定	毎月の県のモニタリングや年2回の外部評価を受 けて改善を検討した。	県のモニタリングや公園協会の外部評価を受け、改 善に努める。	
10 利用促進方策										
	利用促進のためのイベントの開催	芦ノ湖畔の四季と音楽鑑賞会	実施	実施	実施 予定	実施 予定	実施 予定	5月、10月の2回開催した。5月は、晴天に恵 まれ盛況であったが、10月は、白井貴子のミニラ イブをメインに計画したが、天候に恵まれず、展望 館内に変更し、器楽演奏等と合わせて演奏しても らった。荒天にも関わらず来園していただいたお客 様に楽しんでもらった。	引き続き、春と秋に実施していく。前年度の結果を もとに、音響が良い湖畔展望館と中央広場を中心に実 施していく。	
		野点	実施	実施	実施 予定	実施 予定	実施 予定	5月、8月、10月、11月の4回計画したが、 10月は荒天で中止し、11月は、菊花展に合わせ て茶席として湖畔展望館2階にて実施した。	今後も年3回を目安に実行していく。	
		菊花展	実施	実施	実施 予定	実施 予定	実施 予定	11月1日から古典菊を中心にボサ菊の展示を開 始、菊苗の販売も行った。11月6日には湖畔展望 館2階に茶席を設え、離宮にふさわしい展示となっ た。	今後も引き続き展示を行なっていく。	
		バラ展	実施	実施	実施 予定	実施 予定	実施 予定	5月15日からオールドローズやロイヤルローズ を中心に展示を開始し、開花に合わせて6月中旬ま で展示した。	昨年度展示したバラを育苗しており、今年度は更に 追加して展示の充実を図っていく。	
		その他のイベント	実施	実施	実施 予定	実施 予定	実施 予定	音楽鑑賞会に合わせて、地元の俳句愛好会の作品 を展示したり、オックスハム・ジャパンのトレイル ウォーカージャパンやラッシュジャパンの宝探し等 の持ち込みイベントに協力し来園者を拡大した。1月 に花とみどりのフォトコンテストの入賞作品を展 示。	持ち込みイベントの誘致と常設的な俳句の展示を検 討する。また、音楽鑑賞会の出演団体を募ってイベ ントを拡充していく。	

指定管理者管理運営実施状況表

公園名： 恩賜箱根公園

事業計画書の内容			実施計画					平成22年度の実施状況	今後の取り組み予定	備考
区分	提案項目	提案の具体化方策 (事業計画に記載されている内容を 簡潔にまとめて記入)	H21	H22	H23	H24	H25			
	利用促進のための広報	広域的な広報	実施	実施	実施 予定	実施 予定	実施 予定	(財)神奈川県公園協会ホームページを頻繁に更新し、最新の情報を発信した。また、湖畔展望館からの芦ノ湖と富士山のライブ映像をインターネットを通じて配信した。	引き続き、(財)神奈川県公園協会のホームページを随時更新していく。	
		パートナー企業・グループによる広報	実施	実施	実施 予定	実施 予定	実施 予定	小田急箱根ナビにて、イベント情報や、花の開花情報を発信した。また、「箱根公園だより」を作成し、観光拠点に配布した。	引き続き、イベント情報や、花の開花情報を発信していく。	
		マスメディアによる広報	実施	実施	実施 予定	実施 予定	実施 予定	新聞社・放送局・雑誌等への情報提供とあらゆる分野の取材等には積極的に協力して、恩賜箱根公園の名を広めてもらった。	引き続き、新聞・放送局・雑誌等は、反響が大きいため、積極的に情報提供と取材協力していく。	
		情報提供による利用促進	実施	実施	実施 予定	実施 予定	実施 予定	周辺観光施設にパンフレットやイベントポスターを置いてもらい、広報に努めた。 湖畔展望館にネットワークカメラを設置し、芦ノ湖と富士山のライブ映像をインターネットで配信した。	引き続き、(財)神奈川県公園協会のホームページを随時更新していくとともに、駐車場利用者に湖畔展望館からのライブ映像を提供できるように小田原土木事務所と協議しながら検討を進める。	
1.1 地域や関係機関との連携										
	県民及び住民参加、ボランティア団体による協働の取組み	公園の魅力、利便性を高めるための連携	実施	実施	実施 予定	実施 予定	実施 予定	「芦ノ湖畔の四季と音楽鑑賞会」にはボランティアで出演・出展してもらった。	引き続き、年2回の音楽祭ではボランティア団体の参加を募り、利用促進を図ると共に、ボランティア団体の活動の場を提供いたします。	
	地域への貢献についてのこれまでの実績または提案について	イベント開催における貢献	実施	実施	実施 予定	実施 予定	実施 予定	「箱根関所通り景観まちづくり研究会」に参画し、景観検討や箱根関所通り商店街のマップの作製に協力している。また、地元のNPO法人が行っている箱根杉並木の清掃に協力し駐車場を無償提供している。	引き続き、地元のボランティア活動を支援していくとともに、「箱根関所通り景観まちづくり研究会」に参画し、景観まちづくりに協力していく。地元芦ノ湖芦ノ湯観光連絡協議会が中心となって開催する「はこね関所祭り」にも参画していく。	
		管理運営での連携	実施	実施	実施 予定	実施 予定	実施 予定	湖水祭、鳥居焼祭、箱根駅伝開催時等に箱根町観光協会に対し、駐車場の時間外利用と公園職員を配置して協力した。	今後も必用に応じて地域の関係機関等に対し、駐車場時間外利用等、臨機応変に対応していく。	
	関係機関との連携	観光関連機関との連携	実施	実施	実施 予定	実施 予定	実施 予定	箱根町や箱根町観光協会にイベントの後援をお願いしたり、観光協会の地域支部、関所等近隣の観光拠点へのイベント情報を提供やパンフレットの相互提供を行った。	引き続き、箱根町や箱根町観光協会にイベントの後援をお願いしたり、観光協会の地域支部、関所等近隣の観光拠点へのイベント情報を提供やパンフレットの相互提供を行っていく。	
		関連施設との連携、地域活性化への取り組み	実施	実施	実施 予定	実施 予定	実施 予定	小田原、箱根湯本、強羅駅、山のホテル等の箱根にある小田急関連施設や観光船等の港に、イベント時のチラシや「箱根公園だより」の設置を依頼した。	引き続き、観光拠点や交通結節点にイベント情報や「箱根公園だより」を提供するとともに、小田急関連施設に広報を依頼する。	
	安全な管理運営を目指した連携	災害時の連携	実施	実施	実施 予定	実施 予定	実施 予定	関係各所との連絡体制を整え、災害時に備えた。	引き続き関係各所との連絡体制を整え、災害時に備え連携を強化する。	
		安全な管理運営を目指した連携	実施	実施	実施 予定	実施 予定	実施 予定	日常点検パトロールや施設点検を行い、県との役割分担のもとに改修や整備要望を行い、異常気象時には、迅速・的確にパトロールを実施し、その結果を県土木に報告している。	引き続き、日常点検パトロールや施設点検を行い、県との役割分担のもとに改修や整備要望を行っていく。また、異常気象時には、迅速・的確にパトロールを行い、その結果を県土木に報告し、指導を仰いでいく。	

※本表と併せて、各項目の実施状況のわかる具体的な資料（写真・作業一覧・新聞切抜きなど）を添付して提出して下さい。