

県立恩賜箱根公園

平成23年度事業計画書



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

事業計画書（目次）

1 基本方針・経営計画

計画書1 「施設の設置目的を踏まえた総合的な管理運営方針」	1ページ
計画書2 「本公園の管理に向けた参加意欲及び抱負等」	5ページ
計画書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」	7ページ

<付属書類>

年間維持管理計画表

2 実施体制等

計画書4 「執行体制の内容」	15ページ
計画書5 「緊急時の体制」	18ページ
計画書6 「人材の育成計画」	22ページ
計画書7 「諸規程の整備」	24ページ
計画書8 「公園の安全管理」	27ページ
計画書9 「利用者への対応」	30ページ
計画書10 「利用促進方策」	34ページ
計画書11 「地域や関係機関との連携」	39ページ



計画書 1 「施設の設置目的を踏まえた総合的な管理運営方針」

恩賜箱根公園は、国際的な観光地である箱根の芦ノ湖を臨む半島部分の風光明媚な場所に位置し、明治19年に皇族の離宮として造営され、その後、昭和21年に下賜、昭和34年に県立都市公園として指定された公園です。本公園は、杉並木や関所跡など箱根の歴史的観光要素が集中する地区に立地していることから、静寂な環境の中で歴史と由緒を感じさせる庭園景観や芦ノ湖や富士山の眺望を求めて、一年を通して、県内外をはじめ外国からも多くの観光客が訪れる場所でもあります。私たち(財)神奈川県公園協会と(株)小田急ランドフローラ(以下OLF)は互いにパートナーを組み、役割に応じて本公園の適切な公園管理運営を行います。

(財)神奈川県公園協会は、離宮跡地としての歴史や庭園的な魅力を持つ本公園の指定管理者として「おもてなしの空間」をテーマに、樹芸の伝承によるきめ細かい庭園管理をはじめ、離宮や箱根に関連する草花による修景、地域との連携による邦楽鑑賞会や展望館を利用した飲食サービスの提供など、公園の資源を活用した魅力アップと利用者サービスの向上を図り、利用者からも高い評価を得てきました。

私たちは、これまでの本公園の指定管理者として管理運営に取り組んだ経験とノウハウを最大限に発揮し、パートナーであるOLFの持つ草花や緑地管理技術の実績を活かし小田急グループの総合力を活用した公園の管理運営を行います。また、県管理運営基準の「整備方針」や「自然環境保全方針」、「維持管理方針」、「運営方針」に沿って総合的な管理運営方針を、次のとおり定め、3つの管理運営のテーマのもと、一層の県民サービスの向上と経費の節減に努めた管理運営に取り組めます。

総合的な管理運営方針

「離宮の歴史と秀景を心に刻む、おもてなしの空間づくり」

管理運営のテーマ

由緒ある庭園美と
芦ノ湖畔に広がる
眺望の継承と向上

離宮の歴史と魅力を
後世に伝える
管理運営の実施

公園の魅力を満喫して
いただくためのおもてなし
(サービス)の提供



富士山と芦ノ湖が織り成す秀景



「箱根離宮」を模した「湖畔展望館」



抹茶でのおもてなしをする「緑賜庵」

(1) 当該公園の設置目的を踏まえた管理運営について

管理運営のテーマに基づき、以下の施策に取り組みます。

ア 由緒ある庭園美と芦ノ湖畔に広がる眺望の継承と向上

- ・由緒ある古木、老木の健全な育成と樹芸の継承による高度な庭園管理を施します。
- ・富士山や芦ノ湖畔の優れた眺望を望むビューポイントに配慮した樹木管を行います。
- ・箱根や離宮（皇室）に由来のある植物による名所づくりと公園の存在感魅力をアピールします。



庭園美と自然美の融合が本公園の売り

イ 離宮の歴史と魅力を後世に伝える管理運営の実施

- ・展望館を活用した離宮や箱根の歴史に関する情報の提供と発信を行います。
- ・礎石や石碑、芦川橋、二百階段など歴史的価値のある施設の適切な維持理を実施します。
- ・由緒ある庭園空間の美しさや静寂さに配慮した清掃や管理作業の実施に努めます。



侘び寂びを感じさせる「二百階段」

ウ 公園の魅力を満喫していただくためのおもてなし（サービス）の提供

- ・展望館を活用したおもてなし（喫茶、休憩場所）の充実と季節の見所を紹介（写真展等）します。
- ・地域との連携による地域活性化に繋がる、箱根の和の雰囲気味わえる催しを開催します。
- ・小田急グループとの連携、ノウハウを活かした「おもてなし力」の向上に努めます。
- ・障がい者や高齢者に優しいバリアフリーの公園管理を行います。



茶処「緑賜庵」の営業開始で、
利用者が増えた湖畔展望館2階の休憩所

(2) 利用者の平等な利用の確保について

ア 平等利用確保の考え方

本公園は都市公園法に基づく「公の施設」であるため、指定管理者は県の代行者として、常に平等かつ公平・公正な取り扱いによる安全で快適な管理運営を行う責務があります。

そこで私たちは、本公園の管理運営にあたっては、地方自治法第244条第2項、第3項の主旨に則り、正当な理由のない限り、利用を拒まず、**特定の個人や団体の利用を優先することのない**ようにすることを徹底し、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ができるよう管理運営を行います。

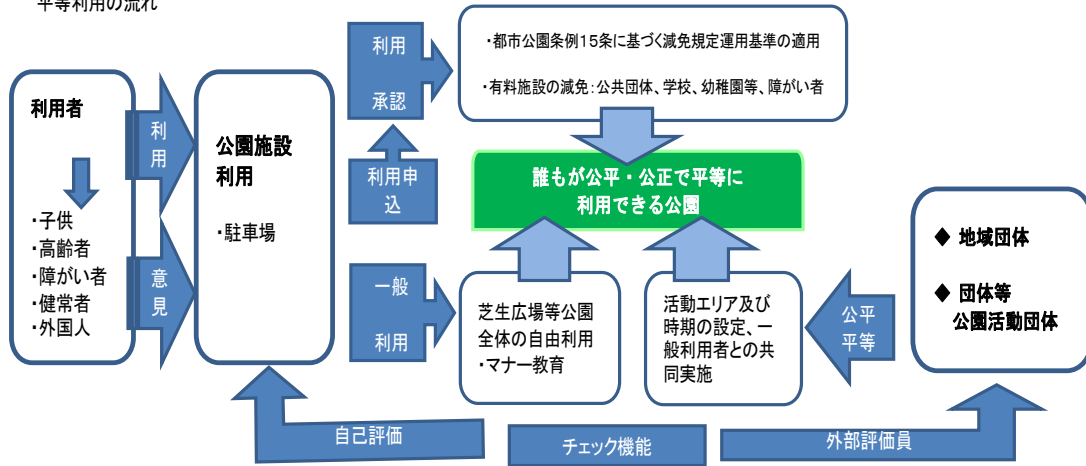
イ 平等利用に向けた取り組みについて

本公園には、県内外はもとより外国からも多様な人々が来園されます。このため、私たちは、園内や窓口での案内、受付、さらには苦情、意見、要望等への対応など、**あらゆる場面において、公平平等、公正な判断対応が求められるため、相手の尊厳を尊重し、親切丁寧な対応**を行います。

利用者の価値観も千差万別であるため、中には不適切な利用や要望もあります。そのような利用者に対しても根気良く理解を求め、**特定の利用者の意見に偏らないよう**配慮します。

日々の管理運営業務において、平等の点で課題が生じた場合は、その**検証と必要な改善**を行い、平等利用の確保に努めるとともに、職員の人権・接遇研修等において、公平平等について**職員教育**を行い、**意識向上**を図ります。

平等利用の流れ



(3) 利用者や地域住民等に配慮した管理運営について

公益法人として、財団法人神奈川県公園協会はこれまで県立公園をはじめとする公の施設の管理運営に取り組んできた経験と実績を踏まえ、利用者や地域住民に配慮した管理運営に取り組みます。

また、パートナーであるOLFも財団法人神奈川県公園協会の取り組みに則し、管理運営を行います。

ア 利用者の声を受け止め、反映する管理運営

- ・利用者からの声は、本公園の魅力を上向きさせ、より良く管理運営（改善）するための貴重な情報源と捉え、それらの収集・記録・共有化・対応を図り公園運営の資産とします。
- ・利用ニーズや改善要望を把握するため、**ご意見箱の設置やイベント時及び緑陽庵でのアンケート**を実施して、管理運営や利用促進プログラムに反映させます。



情報を共有し共通の認識を
全公園職員に持たせる園内会議

イ 利用者や地域に信頼される管理運営

- ・公園の平等利用、利用者の声を大切にした管理運営をはじめ、園路広場、トイレなどの清掃の徹底など、適時の適切な維持管理をとおして安心して安全、快適に利用できる環境を提供し、**利用者や地域に信頼され、誇り**となるような管理運営を行います。
- ・県民や地域との連携による管理運営やイベントなどの開催をとおして、管理運営についての理解、**コミュニケーションの促進、地域の活性化**に繋がる管理運営を行います。



管理員による駐車場の止り止め補修工

ウ 利用者や地域への配慮

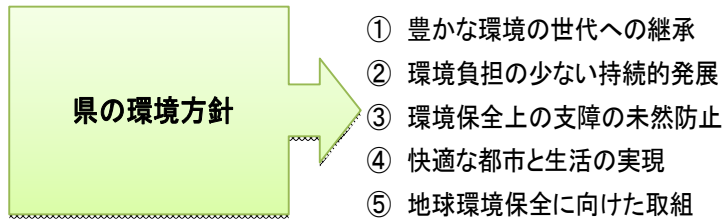
- ・本公園の魅力の一つである静寂な雰囲気を損なわないよう、園内を常に清潔に保つと同時に、利用者の多い週末や時間帯には大きな音が発生する作業を控えるといった、利用動向に合わせた維持管理の実施、公園の**雰囲気**にあった**ユニフォーム**を着用するなど、公園の魅力をゆっくりと堪能してもらうための配慮を行います。
- ・公園での催しへの参加を呼びかけ、享受してもらうことで、本公園の管理運営や催しについての理解を促し、地域活性化に繋がります。
- ・駐車場待ちの車両で道路渋滞なり、地域に迷惑とならないよう、イベント開催時や観光シーズンで利用が多く予想される場合は、**交通誘導員を配置**して対応します。



大雨により亀裂が入った「草花の丘」
緊急巡視により早急な保全措置が可能

(4) 環境に配慮した管理運営について

環境保全型行政に率先して取り組む県の環境方針を踏まえ、

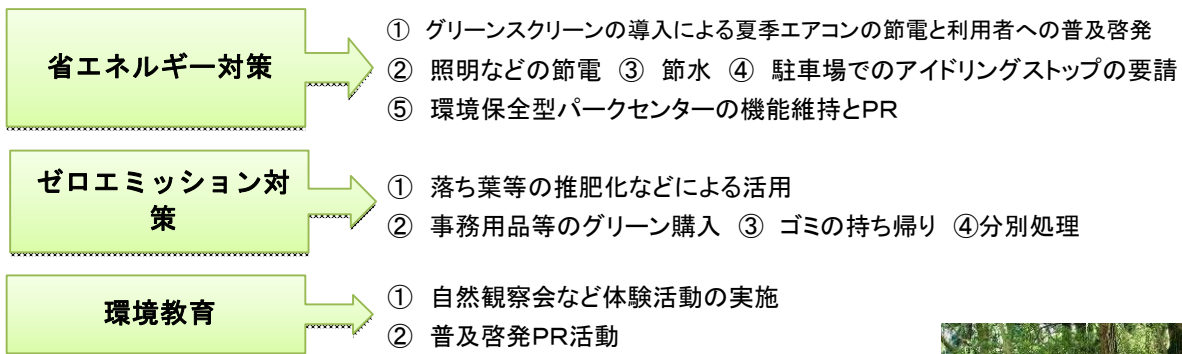


本公園では環境への配慮と工夫に継続して取組みます。

ア 利用者への環境配慮の伝達と管理運営に係る環境保全の必要性

本公園は、日本を代表する国際観光地に立地しており、世界に誇る観光地に相応しい省エネルギーの取り組み、剪定や刈草管理等における発生材の再利用など、環境負荷の低減に繋がる具体的な環境保全管理を工夫実行します。

イ 具体的な環境保全の取組み ～地球温暖化防止に向けた取組み～



など、環境負荷の低減に努めており、環境教育に寄与する活動にも取り組んでいます。今後も、環境配慮の視点で定期的に管理運営を見直し、必要な改善を図りながら環境にやさしい取り組みの努力を継続します。



発生した剪定枝は園内に設置した
堆肥場でリサイクル

◆ 平成23年度 実施内容

- ・ 昨年度に引き続き樹芸の継承による高度な庭園管理に重点を置いた維持管理業務を行います。また、昨年度実施した富士山や芦ノ湖の眺望の美しいビューポイントからの景観に配慮した植栽整備管理計画調査を基に、外からの「景観」と園内からの「眺望」に考慮した樹木管理に取り組めます。
- ・ 湖畔展望館内外において菊とバラの花の展示を行う等おもてなし力の向上を図ります。
- ・ 地域と一体となって公園の魅力を向上させるため、箱根地域の観光施設や小田急グループとの連携を深めるように努めます。
- ・ イベント開催に当っては地元の観光振興のための行事にあわせて、箱根関所等と協調しながら開催します。
- ・ 湖畔展望館の暖房として、環境にやさしいペレット式ストーブを使用します。また夏季にはこまめな窓や扉の開閉により、涼風を取り込み、冷房を入れないようにします。

計画書2「本公園の管理に向けた参加意欲及び抱負等」

財団法人神奈川県公園協会は、昭和50年の設立以来、都市公園及び支援公園利用施設等の適切な運用及び維持管理、利用促進を図り、「**県民の健康、やすらぎ、快適な生活の推進に寄与することを目的とした公益法人**」であり、「公の施設」の管理運営実績には県民から**高い信頼と評価**を頂いています。平成18年度から本公園の指定管理者として、庭園樹木のきめ細かな植栽管理をはじめ、林床の草花による修景、地域との連携による邦楽鑑賞会や展望館を利用した飲食サービスの提供など、公園の資源を活用した魅力アップと利用者サービスの向上を図り、利用者から高い評価をいただき、県民に親しまれ愛される公園づくりの信頼と実績を築いてきました。

また、株式会社小田急ランドフローラは、「**園芸文化の普及を通じて 人々の豊かで美しい生活環境を目指す**」ことを企業理念とし、花卉の販売をはじめ、フラワーイベントの企画・開催、昭和記念公園や神代植物園等の規模の大きい公園におけるバラや草花の管理、樹木の健全育成を促す管理の企画立案と実施を通して、美しい景観を創り出す緑地管理に取組み、社会的にも高い評価を頂いています。

(1) 応募者自信のノウハウを活かす計画

ア (財) 神奈川県公園協会

当協会は、県立公園の管理運営を通して「新しい公園経営に取り組むプロフェッショナルとして、豊かな県民生活の実現と神奈川の魅力の創造に貢献する」ことを使命とし、県民の健康と安らぎ、快適な生活の推進に取り組んできました。また、自然公園のビジターセンターの管理運営や「かながわグリーンフォーラム」の開催を通して、緑や環境・まちづくり・協働などをテーマとした公益事業に取り組んできました。私たちは、これらの取り組みを通して築いたノウハウを恩賜箱根公園に活かします。

(ア) 「公の心(新しい公共)を育み、誰からも愛される質の高い公園づくり

公益法人が管理運営する県立都市公園として、「公平・平等」のもと、「箱根地域の活性化」と「観光振興」に力点を置き、訪れる全ての方々から愛される公園に育成します。

(イ) かながわの郷土愛を醸成し、新しい喜びを展開する公園づくり

離宮跡地という由緒ある公園の適正な管理運営をとおして、県を代表する歴史的な公園としての魅力を高め、県民の誇りとなるような公園づくりに取組みます。

(ウ) 人と地域とともに育つ公園づくり

地域振興につながるよう、地域の関連団体や住民との連携による利用促進のイベントの拡充を図ります。

(エ) 多様な生物が育む資源循環型の公園づくり

園内には箱根の固有種(ハコネサンショウバラ等)が生育しており、その生息環境に配慮した管理計画を策定します。また、除草くずは堆肥化して花壇管理に使用し、持続可能な維持管理を行います。

イ (株)小田急ランドフローラ

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まで、幅広い緑の管理や修景、みどりを生かしたサービス提供の実績をもとに、

- ・林床の草花修景における植物材料の選定と供給
- ・イベント時におけるバラやキク等のリースを用いた展示修景による演出
- ・景観としての美しさを引き立てる緑地管理や広域的な視点からの景観にも配慮した緑地の樹種転換の監修など、これまでの業務で培った技術とノウハウを本公園の維持管理にも活かします。

また、広域的な視点から箱根地区の緑地のあり方を千葉大学と共同で研究している私たちは、「花と緑を活用した観光活性化策」の研究成果を活かし、芦ノ湖周辺や箱根峠といった外部からの景観にも配慮した緑地の段階的な樹種転換に、県と協議しながら取組みます。

(2) 具体的な提案

私たちグループは、これまでの実績とノウハウを活用し、県の「管理運営業務の内容および基準」で示された各種方針を万全の体制で遂行し、本公園の総合的な管理運営方針の実現に向け、

- ・公園の管理運営に関するゼネラリストである神奈川県公園協会と
- ・園芸に関するスペシャリストである小田急ランドフローラ

とがパートナーを組むことで、箱根離宮の跡地に整備された公園の魅力をもっと高め、公園を訪れる方々に満足いただく管理運営を行い、地域の観光振興に貢献します。

OLFは小田急グループの窓口として、グループの総合力を発揮し、箱根地域の観光振興など地域の活性化のためのプロデュースをします。

■グループの「もてなしの空間づくり」の提案

管理運営のテーマ	(財) 神奈川県公園協会	㈱小田急ランドフローラ
由緒ある庭園美と雄大な眺望の確保	樹芸の継承と庭園管理技術による、古木や銘木の健全育成と庭園美の維持と魅力の向上を図ります。	歴史的、景観的評価ももつづく緑地管理計画の策定を行い実施します。
	富士箱根の地域特性にあった植物（ハコネコメツツジ、ハコネサンショバ、トウゴクミツバツツジ等）による「花の名所づくり」を行い、また希少種のシードバンクとしての機能を提供します。	箱根地区における研究実績を持つ千葉大学風景計画学研究室との連携による管理手法の立案、計画、実施の検討を行います。
	利用者の来園時に配慮した維持管理を実施します。	景観形成、景観的評価に配慮したビスタカットによる眺望の確保をします。
離宮跡地としての歴史と魅力を伝える	本公園の全てがわかる公式HP「恩賜箱根公園物語」の作成と情報発信をします。	湖畔展望館内に、花を使用したディスプレイを行い、おもてなしの空間を演出します。
	展望館の情報発信機能（展示物、展示内容）の充実強化を図ります。	皇室にゆかりのある植物や庭園の雰囲気醸し出す装飾を行います。
風格のあるくつろぎとおもてなしの空間を提供	地域や関係機関、団体との連携による「箱根らしさ」をテーマにした地域振興にも繋がる催しを開催します。	箱根地区に展開する小田急グループのネットワークを活用した広報と利用増進を図ります。
	小田急グループとの連携による「緑賜庵」の飲食サービスを充実します。	小田急線沿線である東京、神奈川県での広報展開（公園案内、見頃情報の提供）を行います。
	ガイド機能の強化やガイドツアーの実施、見所マップ、箱根八景ガイド等の作成をします。	小田急グループが参加している箱根地区のコミュニティ（協議会）と連携し、地域の活性化を図ります。
	大涌谷駐車場との相互利用での割引サービスの提供を行います。	小田急グループの交通機関や施設で、公園やパンフレットやチラシの配布を行います。



箱根の代表植生ヒメシャラ林



樹芸により管理された庭園景観



おもてなしの「緑賜庵」ではコーヒーも提供

◆平成23年度 実施内容

・広域的な視点からの「景観」と園内からの「眺望」に配慮をした植物管理と景観に配慮した園内の再整備を県と協議をしながら取り組みます。

さらに、箱根のイメージに調和する古典菊とバラを用いた展示会を行い、新たな魅力の創出を行います。また、県民の方々に多くの情報を提供できるよう、箱根地区に展開する小田急グループのネットワークを活用したPRを図ります。

計画書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」

本公園は、芦ノ湖を臨む風向明媚な場所に建設された離宮の跡地を整備して建設された公園で、離宮の歴史や由緒を感じさせる礎石や石碑、アセビやヒメシャラ、ハコネマメザクラ、仕立物のマツやキャラなどの古木、名木が多く残る公園です。また、離宮跡地として静寂な和の雰囲気と富士山や芦ノ湖の眺望を求めて、外国人を含めて観光客が多く訪れる公園です。

(1) 本公園の特性と課題

ア 本公園の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を行います。

特 性	特性からの課題	維持管理の考え方
県外からの利用が多く、また、外国人観光客の利用が多い	・国際観光地としての案内表記の看板やチラシ等が必要です。また、複数の外国語表記が必要となります。	4ヶ国語対応のパンフレットを適時配布する。また、指差しガイドマニュアルを常時携帯し対応に努めます。
元箱根の観光の中心にあり、周辺には、旧東海道の杉並木、関所資料館がある	・周辺の観光施設や交通機関の時間等の問い合わせも多い。・道案内を聞かれることも多く、観光客からの的確な情報を求められます。	本公園のみならず周辺施設の情報をまとめた情報マニュアルをまとめ常時携帯し対応します。
平日も含め年間を通じて利用率の高い有料駐車場がある	大型バスの利用も多いが、大型車専用の駐車スペースがなく、普通車のスペースを使用し、臨機応変に対応する必要があります。 関所の利用者が公園の駐車場を利用するため、駐車場が満車に近い状態でも園内に利用者が少ない場合もあり、駐車場利用と公園利用が必ずしも比例しない場合があります。	大型バスの予約を駐車場スタッフに伝え、駐車スペースを確保し対応します。 駐車場利用のみでも利用者であり、親切・丁寧に案内・誘導を努めます。 ・箱根駅所との連携により公園の誘客手法を検討します。
1年を通じて観光客の利用が多い	平日も団体利用（観光、遠足等）があり、利用者の増減の波があります。	駐車場スタッフから団体の利用者がありそのような場合は連絡を受け臨機応変に対応します。
眺望の良い湖畔展望館2階にお茶処「緑陽庵」と休憩所がある	展望を期待されて利用者が来館しても、天候が安定しない地域なので景色が見られない日も多くあります。	四季折々の撮影された写真アルバムを利用者に見てもらい対応します。また、駐車場での展望館からの景観を映像で表示するモニター設置も検討します。
	併設されている休憩室では昼食を取ることも可能です。	緑陽庵で注文しない休憩みの利用者にも公平・平等にスタッフが対応します。

イ 由緒ある庭園美と大自然の眺望が楽しめる公園管理

特 性	特性からの課題	維持管理の考え方
庭園として整備されてから時間が経過しており古木・老木が多い	古木・老木については樹種や個体、立地環境に合わせた最適な管理が求められる。また、必要に応じて移植、補植等を行い、国際観光地としての庭園を後世に残します。	樹木医の資格を持ち経験豊富な外部特別指導員の下、樹勢を保ちながら保全に努める管理を行います。
庭園木が大きくなり景観を阻害している場所がある	「庭園美」と「景観美」の両立を図る精緻な維持管理計画と作業が求められます。	ピスタカットによる眺望確保により最適な景観と樹芸を確立する管理を行います。
富士箱根地域の固有種が生育している	箱根固有種であるハコネサンショウバラ、マメザクラ等や、箱根地区に分布の多いコケ類等の代表種を保護・育成する必要があります。	適正な維持管理計画を策定し、種の保存と繁殖を行える圃場管理を行います。
年間を通じて湿度の高い環境特性から、地衣類（コケ）が100種類以上生息している	コケのモニタリング調査の結果絶滅危惧種に指定されている種も確認され、生育環境の保全が必要。地味なコケの存在を認知してもらうための普及啓発が必要と考えます。	コケの生育環境の保全について、研究者からの意見を交えて、維持管理計画に反映させて管理を行います。

特 性	特性からの課題	維持管理の考え方
標高約700mの芦ノ湖に面した半島に立地しており、気象環境が厳しい	他の公園から比べて立地環境が厳しく、濃霧、雷雨、突風、積雪、凍結等が発生し易く、異常気象時には利用者に危険が及ぶ可能性があります	気象警報等の異常気象時には、迅速・的確に利用者の避難、誘導を行います。また、安全・確実な帰路の情報提供を図り積雪時には駐車場、園路の除雪を迅速に行い安全な利用の確保を行います

ウ 離宮跡地としての歴史や面影を味わう

特 性	特性と課題の内容	維持管理の考え方
箱根離宮を模した湖畔展望館には、離宮の歴史と資料を展示した展示室がある	展示ルームの展示物が色あせたりして古くなっておりまた、文字も小さいため誰にもわかり易い展示が求められます。	リニューアルを県土木へ要望します。また、歴史探訪のための利用者向けに、ホームページ上に展示室を設け離宮の歴史を広く公開します。
施設が整備されてから年数が経過している	県の「箱根迎賓館」構想の整備計画があり、その推移を見守る必要がある。また、施設全体のユニバーサル対応が求められています。	予算内で対応可能なものについては、県土木と調整しながら、随時施設の更新・改修を行い、安全上緊急を要する場合は指定管理者の判断で早急に対応します。
勾配のある園路や急階段が多い	高齢の利用者には転倒事故の危険性があり、降雨時や落葉時期には園路が滑り易く、転倒事故の危険性があります。	注意喚起看板の設置、落葉時期の園路の掃き掃除を実施します。手すり等協会の管理基準を超える物は県土木に要望します。
日本の歴史公園100選、かながわの橋100選の「芦川橋」等歴史価値が高い	歴史価値の高い施設の保全管理が求められる。また、その価値と歴史を利用者へ正確に継承する必要があります。	利用者が歴史的価値を理解してもらう看板の設置やパンフレットの記載方法等保存・補修方法等について県土木と調整を図ります。

本公園からの優れた景観を眺めながら散策してもらうために作成した
「恩賜箱根公園八景」ルートマップ

県立恩賜箱根公園八景

**見どころ
マップ**

箱根離宮跡の歴史を感じながら、公園八景を散策してみませんか？
芦ノ湖を前景に雄大な富士山や箱根外輪山の景観が堪能できます。

全部まわると約45分です。

恩賜箱根公園は
「かながわ景勝50選」
「かながわの公園50選」
「関東の富士見100景」
「日本の歴史公園100選」
「かながわの橋100選」
に選ばれています

七景 塔の鼻広場からの芦ノ湖
六景 駒ヶ岳と箱根神社を望む
五景 展望台からの雄大な眺め
四景 箱根の代表樹生ヒメシヤラ林
三景 箱根離宮を模した湖畔展望館
二景 湖畔展望館からの富士山
一景 芦川橋と駒ヶ岳

八景 箱根港と関所資料館を望む

三景 箱根離宮を模した湖畔展望館
二景 湖畔展望館からの富士山
一景 芦川橋と駒ヶ岳

…スロープ
…階段

(2) 本公園の特性と課題を踏まえた具体的な計画

ア 特性と課題を踏まえた維持管理等の計画

私たちグループは、管理運営の総合方針である「離宮の歴史と秀景を心に刻む、もてなしの空間づくり」を実現するため、本公園の特性と課題を踏まえ管理運営テーマに沿って、現在の管理水準以上に計画します。

(ア) 由緒ある庭園美と大自然の眺望を楽しんでもらうための管理

- ・仕立物や古木の適正な管理、庭園景観を維持する技術を有する職人による植栽管理を行います。
- ・樹木の特性や景観維持を体系づけた管理ガイドラインを作成し、管理の考え方や技術が継承される仕組みを作ります。
- ・園内からの雄大な「眺望」と「景観」の確保する植物管理を行います。
- ・植栽管理の実施に当たっては、(株)小田急ランドフローラによる監理を行い、精度を高めます。
- ・箱根地区における景観等の調査研究に取り組んでいる学術機関(千葉大学風景計画学研究室)との連携により、広域的な視点からも植栽のあり方や管理手法を立案し、植生やエリアに応じた管理計画を作成して、管理を行います。
- ・庭園的な景観をつくり出している樹木については、公園管理システムを用いて生育状況や管理状況などの履歴管理を行い、管理計画の立案や異常発見時に確実な対策を行います。
- ・天気に応じた管理員の臨機応変な出勤体制(雨天は減員、晴天は増員)を実施し、集中管理を行うことで、管理水準の向上を図ります。
- ・公園の雰囲気にあったユニフォームの着用や、景観に配慮した多言語表記の表示看板の使用など、国際観光地に相応しい配慮を行います。



伝統的な庭師の技による庭園管理



熟練した巧みの技を披露する庭師

(イ) 観光地に立地する公園の雰囲気を演出する管理

- ・国際的な観光地、由緒ある庭園の雰囲気を損なわないように利用動向や天候の変化に対応した臨機応変の清掃を行います。特に、トイレについては、利用動向に応じた直営による迅速なトイレ清掃を実施して、快適性(アメニティ)の確保を徹底します。
- ・静寂な雰囲気を阻害しないよう、園内を常に清潔に保つと同時に、利用者の多い週末の時間帯には大きな音が発生する作業を控えるといった、利用動向に合わせた維持管理を実施します。



トイレ休憩での利用も多い

(ウ) 植物の特性に応じた育成管理の取り組みの実例と新たな計画

① 園内圃場の有効活用

管理棟バックヤードに設置した苗圃を有効に活用し、各種花壇の植栽の育苗を行い、花壇管理のコスト節減と育苗のノウハウを蓄積し、植物管理の管理水準向上の為に役立てます。



良好な育苗環境の下約1,000株
に増えた「リンドウ」

② 箱根地区固有種の保護・育成

箱根地区の固有種を園内で育苗し、「生命の星・地球博物館」や「森のふれあい館」、「箱根湿生花園」とも連携を図りながら固有種の保護・育成を行います。



当公園に自生する腐生植物「ツチアケビ」

③ コケのモニタリング

コケマップを作成する際に委託した平岡環境科学研究所に協力を依頼し、調査で確認されたコケのモニタリングを継続し、レッドデータ（絶滅危惧種）にも指定されている希少種の保護・育成のために、植物管理の管理指針を定め公園管理運営に役立てます。



絶滅危惧種のコケも発見された「コケマップ」

イ ゼロエミッションへの取組み

- 植物性廃棄物のリサイクル（枯損木・剪定枝のチップ化、落ち葉・植物ごみの堆肥化など）を推進し、チップや堆肥は園路材や植栽地でのマルチング、花壇への活用します。
- 観光地であってもゴミの持ち帰りを徹底するために、現在設置してあるゴミ箱も業務上に必要なもの以外撤去し、ゴミゼロ100%を目指します。



ゴミ箱を減らして
清掃費のコストを縮減

ウ 効率的効果的な維持管理のための取組み

- 別紙、年間維持管理計画表に則して作業を進めるにあたり、より効率的効果的な管理運営を行うための取組みを行い、経費の節減を図りながら適切かつ確実な維持管理を継続します。

効率的・効果的な取組み	<ul style="list-style-type: none"> ① 委託対象業務の集約発注による経費節減 ② 公募型提案方式による業者選定 ③ 繁忙期、閑散期に対応した柔軟な人事配置 ④ リース機器や物品購入の集約発注
-------------	--

エ 管理マニュアルなどの整備による取組み

- 施設や植物の維持管理を的確に、効率的に行えるよう、管理の目的や目標像が明確にわかる管理マニュアルを作成し、マニュアルに基づいた管理を行います。
- また、定期的なモニタリングや自己点検表を用いた確認と検証を行い、改善に向けた取組みをとおして、管理水準の向上を図ります。
- 管理や点検の結果は、平成17年度からデータ整備を開始した公園管理データベースシステムを用いて、点検や修繕などの維持管理情報を蓄積し、維持管理情報の共有化と履歴の分析にもとづく維持管理計画の策定や計画的な点検を効率的に実施します。
- 業務の効率化により生み出された時間や費用を管理運営の充実、利用者サービスの向上に充当します。

オ 公園の特性を踏まえた新たな計画

- 本公園は、勾配のある園路や急階段が多いため、高齢者や障がいのある方々は、湖畔展望館からの眺望を觀賞したくても歩が進まない状況にあるため、ユニバーサル視点から、電気自動車を導入し、利用者のサービス向上を図ります。私達グループは、皇族の箱根離宮の跡地を活用し、整備された公園の主旨を理解し、世界各国から訪れる観光客の皆様に「箱根迎賓館」として気持ち良く快適に利用いただくため、計画を着実に実行し、「離宮の歴史と秀景を心に刻む、もてなしの空間づくり」の実現を目指します。

◆平成 23 年度 実施内容

- ・ 「庭園美」を基調とする庭園エリアと「景観美」を基調とする樹林地エリアにおいて、美しい樹林地と離宮の華やかな雰囲気を維持するために、「眺望」、「景観」の確保及び、古木・老木の適正な管理に重点を置いた管理を行います。
- ・ コケマップにおいて希少種とされた種に配慮し大学の研究室等とも連携しながら植物管理を行います。また、これまで行ってきたヤマユリやリンドウの育苗の取り組みを継続し、コストの削減とノウハウの蓄積に努めます。
- ・ 公園及び周辺施設のガイドを職員全員ができるような、携帯版ガイドマニュアルの作成の為に資料収集を行い作成に取り掛かります。
- ・ 箱根関所をはじめ地元の観光協会等との連携をさらに強め、恩賜箱根公園への誘客に結びつくようにします。
- ・ 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での配信を開始したので、引続き駐車場でも見れるような設備の設置に向けて管理システム等を検討します。
- ・ 駐車場トイレの建替えの完了にあわせ、その他の老朽化したトイレを国際観光地箱根にふさわしいものにするために、建替えを小田原土木事務所と協議します。
- ・ 駐車場から湖畔展望館までの高齢者や障害者のための送迎のために環境に優しい乗物として導入した電気自動車の利用促進を図ります。
- ・ ゴミの持ち帰りを徹底するために、業務用のゴミ箱以外を撤去したので、その成果を引き続き検証していきます。
- ・ 受動喫煙防止の観点から園内の吸殻入れの削減を進めます。

平成23年度 年間維持管理計画書

公園名：恩賜箱根公園

管理項目	管理内容	業務内容詳細	管理エリア	規模・単位	実施回数	実施期間												備考		
						4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月			
樹木管理	高木剪定	高木剪定	園路、広場、公道、民地沿い	本	必要に応じて															
	落葉樹剪定	落葉樹剪定		本	必要に応じて															
	針葉樹剪定	針葉樹剪定		本	必要に応じて															
	枝下ろし	枝下ろし		本	必要に応じて															
	マツ管理	マツ管理		70本																
	病虫山防除	病虫山防除		200本	必要に応じて															
	枯損木処理	枯損木処理		5本	必要に応じて															
	施肥	マツ、アセビ等の樹勢回復		600本	1回/年															
	列込物手入れ	列込物手入れ		1,449㎡	1回/年															
	中低木管理	列込物手入れ		2,771㎡	1回/年															
植物管理	除草	列込物手入れ	中央園路他	698㎡	1回/年															
		列込物手入れ	駐車場周辺	357㎡	1回/年															
		列込物手入れ	展望館周辺	648㎡	1回/年															
		列込物手入れ	車回し・展望台周辺	1,880㎡	3回/年															
		列込物手入れ	中央門上	800㎡	2回/年															
		列込物手入れ	駐車場下	580㎡	2回/年															
		列込物手入れ	東園園路	3,510㎡	2回/年															
		列込物手入れ	車道沿い	5,180㎡	2回/年															
		列込物手入れ	中央広場下	300㎡	3回/年															
		列込物手入れ	各広場	500㎡	2回/年															
芝地管理	芝地管理	列込物手入れ	中央園路	1,270㎡	3回/年															
		列込物手入れ	中央広場	1,180㎡	3回/年															
		列込物手入れ	休憩所	340㎡	3回/年															
		列込物手入れ	塔の暴広場	930㎡	2回/年															
		列込物手入れ	弁天の暴展望台	4,670㎡	3回/年															
		列込物手入れ	湖畔広場	220㎡	2回/年															
		列込物手入れ	その他	9,840㎡	2回/年															
		列込物手入れ	展望館前中央広場	1,750㎡	2回/年															
		列込物手入れ	展望館前中央広場	1,750㎡	2回/年															
		管理項目	管理内容	業務内容詳細	管理エリア	規模・単位	実施回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
管理項目	管理内容	業務内容詳細	管理エリア	規模・単位	実施回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考		

平成23年度 年間維持管理計画書

公園名： 恩賜箱根公園

管理項目	管理内容	業務内容詳細	管理エリア	規模・単位	実施回数	実施期間												備考	
						4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
園内清掃	園路、広場清掃	園路・広場のゴミの拾い集めとゴミ集積場所までの運搬	園内各所	1 式	毎日														
	側溝清掃	堆積物の除去	園内各所	1 式	必要に応じて														
施設清掃	工作物清掃	簡易清掃	①排水口のゴミの除去	1 式	1回/週														
			②床のゴミ拾い	1 式	1回/週														
建物清掃	定期清掃	簡易清掃	③床のゴミ拾い、汚損箇所の拭き掃除	1 式	1回/週														
			④汚損箇所の拭き掃除	1 式	1回/週														
清掃管理	定期清掃	ワックス清掃	湖畔展望館	392 m ²	24回/年														
		床・ガラス清掃	床清掃	409 m ²	4回/月														
トイレ清掃	定期清掃	簡易清掃	水洗い、拭き掃除、ペーパー補充、汚物入れ回収	湖畔展望館	288 箇所	2回/年													
				東側トイレ	55 m ²	1回/月													
ゴミ処理	定期処理	ゴミ運搬処理	園内	-	式	必要に応じて													
				駐車場トイレ	56 m ²	3回/週													
その他	その他	その他ゴミ処理(発生材処分)	園内	湖畔展望館裏トイレ	29 m ²	3回/週													
				東側トイレ	33 m ²	3回/週													

計画書4「執行体制の内容」

○ 業務を実施するための執行体制について記入してください。

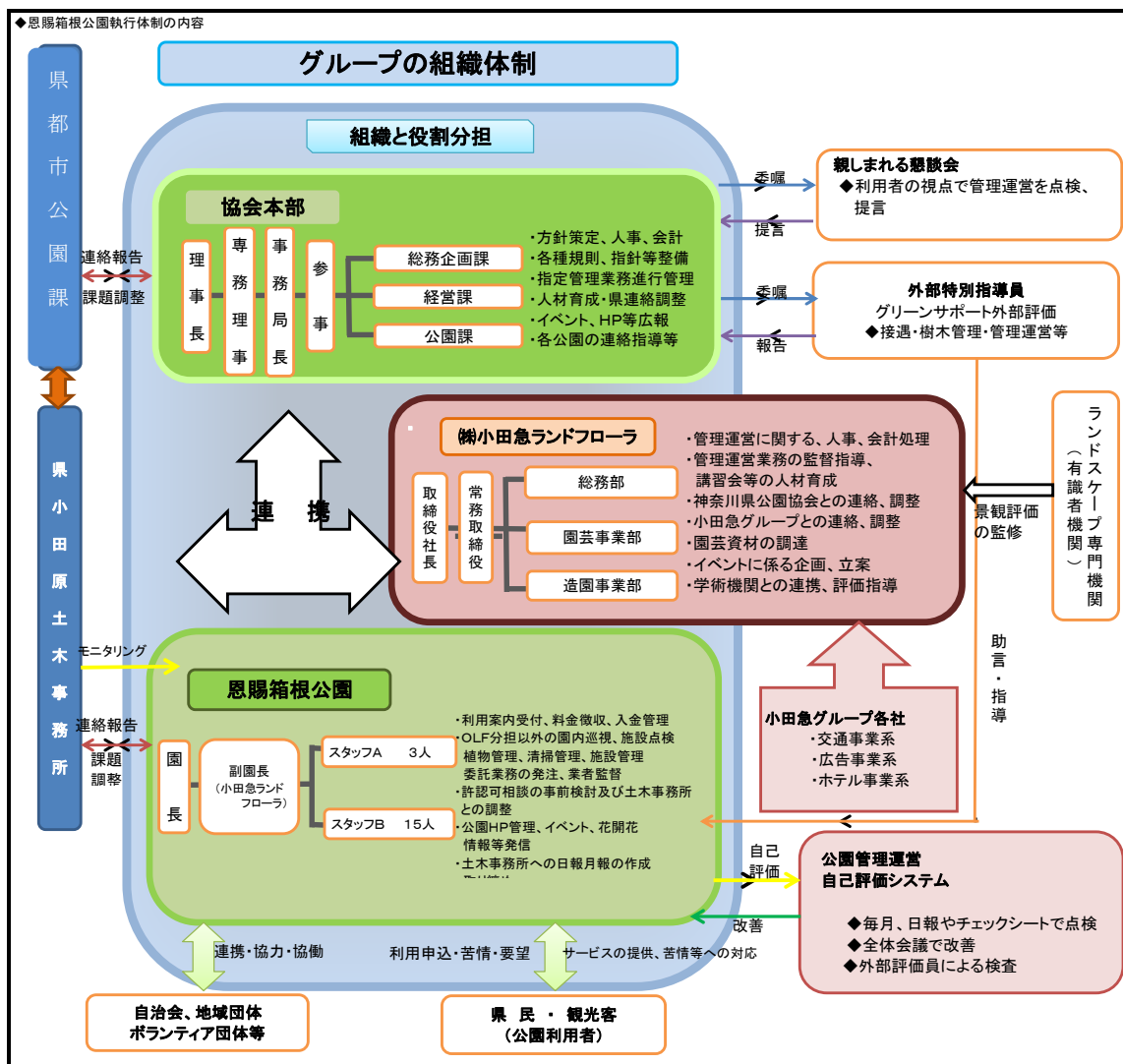
(1) 本部と現地の役割分担（業務、人員配置等）（組織図や一覧表で示してください。県の連絡調整を行う体制についても記載してください。職務の分担及び内容についても記載してください。)

本公園の統括管理は、グループ代表の(財)神奈川県公園協会本部が担当します。グループ構成員の株小田急ランドフローラ（以下：OLF）は、本社が業務担当を統括するとともに小田急グループの窓口とします。

現地には、「恩賜箱根公園管理事務所」を設け、双方が協力して、公園管理運営自己評価システムや、外部特別指導員の指導を受け、効率的効果的な管理を行います。また、小田急グループとの連携協力を得て、広報活動を充実し、国際観光地箱根の県立公園として存在価値をさらに高めます。

ア 本部と現地の役割分担

私たちは、グループ代表を(財)神奈川県公園協会に置き、公園管理運営の本部とし、OLFを「花卉や草本類及び自然生態管理等に関するノウハウの供給基地」として位置づけ、現地事務所と連携し、本公園のさらなる魅力づくりに取り組みます。



イ 県との連絡調整体制

小田原土木事務所との連携

- ・公園管理業務報告の「日報・月報」及び日常的な日々の業務連絡をします。
- ・県が実施するモニタリングの結果、指摘事項や改善点がある場合は、直ちに本部と調整し、園長以下全員で改善に向けた工夫と検討を行い公園の質の向上を図ります。
- ・許認可に係る事項や調整事項、課題等が発生した場合は、本部及び県小田原土木事務所と調整・協議し課題解決にあたります。

(2) 現地の職員配置計画

ア 現地の責任者の役割及び経歴

園長は、公園管理経験者及び行政経験の豊かな人材を常勤で配置し、園の統括責任者として、地域との連携・協働に取り組みます。副園長は、園長の代行者として、OLFの活力のある人材を充て組織を円滑に推進します。

イ 職員配置計画

恩賜箱根公園の現地職員体制

公園の統括責任者として、園長を置き、園長は、当協会の会計規程に基づく会計事務の責任者としての「会計員」に、また、職員から「現金取扱員」を任命し金銭の出納保管管理を担います。園長の下には、園長を補佐する代行者として副園長(OLF)を配置し、公園管理運営スタッフ20名が一体となり、多岐に渡る業務を遂行します。また、スタッフには、日本赤十字救急法救急員の資格を取得させ緊急時に備えます。

職	人員	雇用	業務内容	勤務時間	通常時 配置人員等
園長	1人	常勤	統括責任者 会計員、防火管理者	20日/月 7.75h/日	2人~5人
副園長 (OLF)	1人	常勤	園長補佐&代行 管理運営全般の主任	20日/月 7.75h/日	
スタッフA	3人	非常勤	施設の維持管理等の主任	17~18日/月 7.75h/日	
スタッフB	15人	パート	緑賜庵、管理、駐車場運営、 植物・清掃管理、施設点検等	13~15日/月 7~7.5h/日	6人~13人
計	20人				

ウ 組織図は、前頁参照

エ 勤務ローテーション表

恩賜箱根公園 勤務予定表(通常期の例)																															
役職	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	計
	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	1ヶ月の日数
園長	○		○	○	○		○	○	○			○	○		○	○	○	○			○	○			○	○	○	○			19
副園長	○	○		○	○	○			○	○	○		○			○	○	○	○			○	○	○	○		○	○	○		21
スタッフA-1	○	○	○			○		○		○	○			○		○				○	○	○	○		○			○	○	○	17
スタッフA-2	○		○	○	○			○		○		○	○		○	○			○	○			○	○	○	○		○		○	17
スタッフA-3	○	○		○		○	○		○		○	○		○	○	○		○			○		○	○	○		○	○	○		18
スタッフB	13	7	8	6	8	7	8	9	7	7	7	6	7	8	8	6	8	7	7	7	7	8	9	7	7	7	6	7	8	7	224
計	18	10	11	10	11	10	10	12	10	10	10	10	9	11	11	10	10	10	9	10	9	11	12	9	12	10	10	10	11	10	316

(3) 委託業務計画

私たちは、公園を県民の皆様に快適にご利用いただくため、施設等の維持管理においてはできるだけ、現地スタッフによる直営作業を基本とした業務執行に努めていますが、関係法令に基づく法定点検、定期点検業務や特殊又は専門的技術を要する樹木の高木作業等は、スタッフの安全面や効果性、効率性の観点から外部委託をしています。

また、地域との協働による地元活性化の視点で、地域に委ねることが一層の効果をもたらす場合は、できる限り地元発注を心掛けています。

委託する業務の主な内容

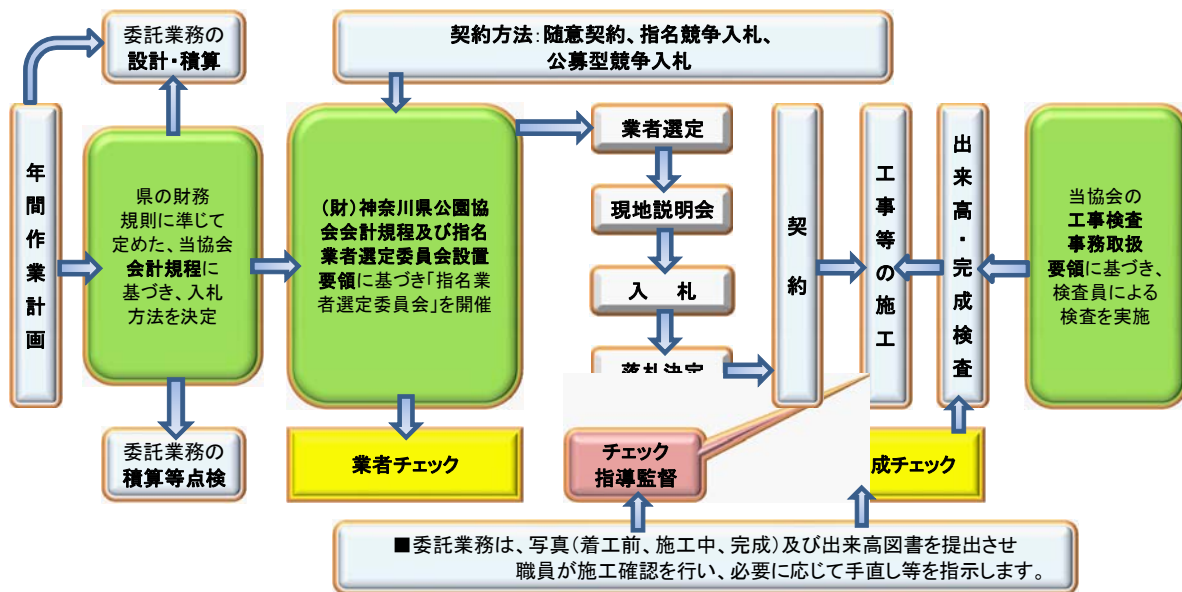
区分	管理項目	管理内容	業務内容	理由
植物管理	高木管理	枝下し、古損木処理	樹勢悪化木、・支障枝の除去	高所作業で危険を伴うため
施設管理 ・ 設備管理	法定点検	消防設備点検	消火設備の法定点検	法律の定めに基づき実施
	定期点検	建築設備	建築基準法の点検	
清掃管理	動作確認	駐車場機器	動作点検、消耗品の交換	専門性が高いので委託
		設備清掃	受水槽・建物等清掃点検、	ポンプ室内等清掃、水抜清掃
	産廃処理	有害動植物駆除等	有害動植物、粗大ゴミ、残材	量が多い場合委託

イ 委託予定業務

様式第3号「委託業務一覧表」のとおり

ウ 委託業務点検、チェック、指導監督について

- ・委託業務の発注は時期を逸しないよう、年間作業計画を定め、計画的に委託します。
- ・委託業者には、園内通行許可証の発行、徐行運転、バリケード等安全対策を徹底させます。



本公園は、芦ノ湖の「塔が島」と呼ばれる「半島」に位置しており、湖畔に急傾斜に落ち込んでいる箇所も多く、急階段や斜面での利用者の転倒事故、気象災害による斜面の崩落等の可能性があります。また、標高700mに位置し、濃霧、突風、雷雨、積雪等の急激な天候変化も多い環境です。こうした特性を踏まえ、私たちはこれまで安全教育、施設点検、情報収集等を行い、事件や事故、気象災害等の未然防止に最善を尽くし、大きな人的、物的被害を防いできました。

今後も日頃より緊急時に備えると共に、災害等が発生した場合には利用者及び地域住民の安全確保を第一優先に、迅速かつ適切な措置を講じます。

(1) 事故や災害発生時などの緊急時の体制及び初期対応について

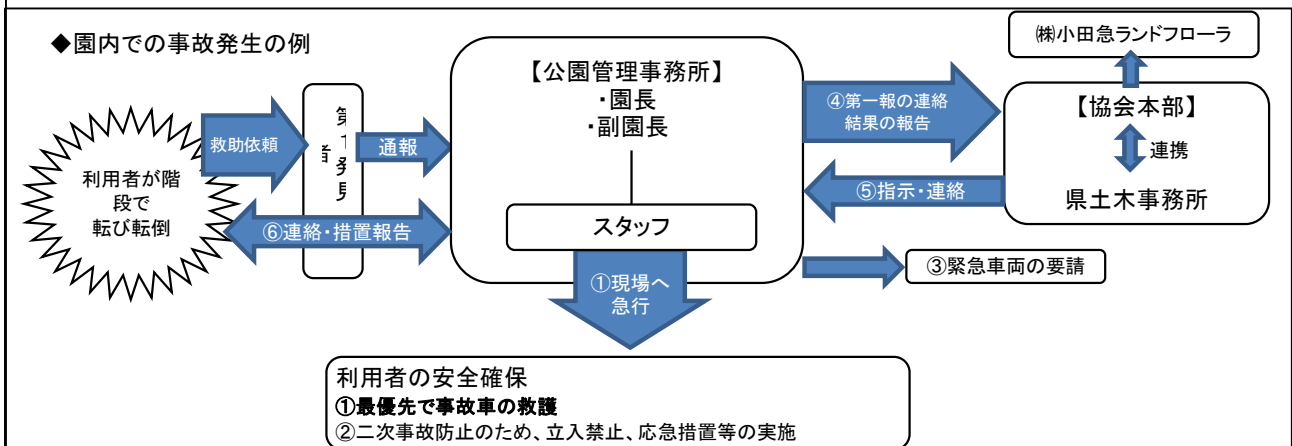
事件、事故の発生時及び災害が予測される場合、勤務時間内については、勤務中のスタッフが速やかに配備体制に着手し、及び初期対応を行います。

勤務時間外については、委託警備業者や関係機関との連絡網で連絡を取り合い、状況に応じて**緊急時対策連絡網**により職員参集を行います。

ア 事件、事故発生の場合

園内で事件、事故が発生した場合には、次の配備体制で初期対応に当たり、「人命を第一優先」とした迅速な行動を行います。

事件や事故後には、原因の究明及びその経過や対応を記録し、これまでの履歴と合せデータに保存し今後の管理に活かすことで、再発防止に努めます。



- ①作業スタッフが現場へ急行、利用者の立場に立った被害者の救護や応急手当、火災の場合には消火活動を実施
- ②二次災害の防止のための立入防止措置、避難誘導
- ③状況に応じ、消防車、救急車等の緊急車両を要請
- ④発生の第一報やその後の状況、結果を「事故報告書」として関係機関に連絡、報告
- ⑤協会本部及び県からの指示、指導に対応
- ⑥被害者及び発見者への措置状況の報告

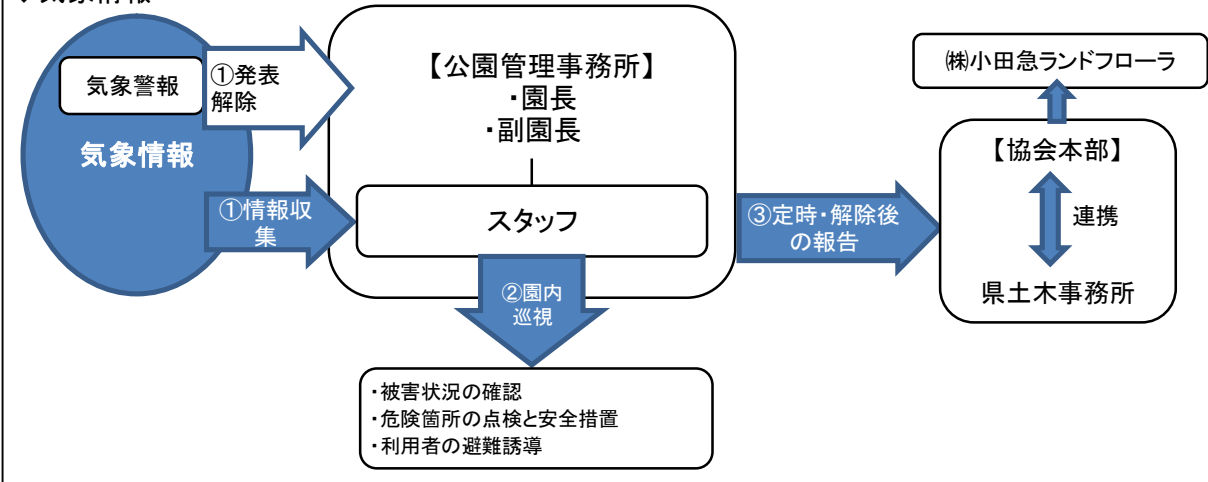
イ 大雨、暴風、落雷、大雪等による災害発生が予測される場合

大雨、暴風、落雷、大雪等が予測される場合には気象状況に関わる情報を早期より収集し、気象庁より警報が発令された場合や警報発令に至る恐れがある場合は、当協会の**災害対策活動指針**に基づいた警戒配備体制で警戒に当たります。

ウ 大雨、暴風、落雷、大雪等による災害が発生した場合

「事件や事故が発生した場合の体制」と同様の体制により、初期対応として作業スタッフが現場へ急行し、負傷者の救護や二次災害の防止、現場の応急処置等を行い、状況に応じて救急車等の緊急車両の要請や専門業者への要請を行います。

◆ 気象情報



①パソコンや携帯電話からの防災情報メール、インターネット気象情報の収集

②作業スタッフが安全に留意しながら園内をパトロールし、被害状況の確認、危険箇所の重点点検と安全措置の実施、利用者の帰宅要請、避難誘導

重点 点 検 箇 所	大雨時	排水施設など雨水が集中し冠水の危険が高い箇所や、土砂流出の危険がある箇所
	暴風時	工作物、看板、樹木の枝折れ等
	落雷時	電気設備、放送設備等
	大雪時	スリップや転倒事故の危険が高い階段や坂路、樹木の枝折れの有無

③公園管理事務所、協会本部に連絡指示体制を確保し、県小田原土木事務所と公園協会本部及びOLF への定時または警報解除後の被害状況報告

エ 大雨、暴風、落雷、大雪等による災害が発生した場合

「事件や事故が発生した場合の体制」と同様の体制により、初期対応として作業スタッフが現場へ急行し、負傷者の救護や二次災害の防止、現場の応急処置等を行い、状況に応じて救急車等の緊急車両の要請や専門業者への要請を行います。



大雨により詰まった排水路の補修



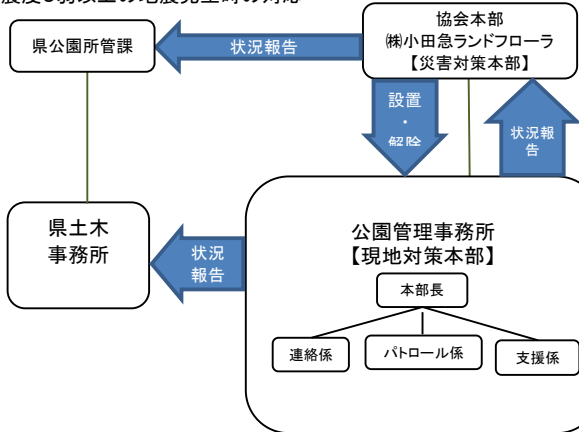
園路の除雪を行い、安全確保をする管理員

オ 大地震が発生した場合

大地震（震度5弱以上）が発生した場合には、**災害対策活動指針**に基づき職員が参集し、本部内に**災害対策本部**を、公園管理事務所内には**現地対策本部**を設置し、私たちが管理運営する施設全般の災害対策活動を統括的にを行います。

また、地震発生により被災者が本公園へ避難してくることが予想されますので、発生時には箱根町が避難場所として指定している近隣の公民館及び小中学校等とも連携し、避難者の安全確保に努めます。

◆震度5弱以上の地震発生時の対応



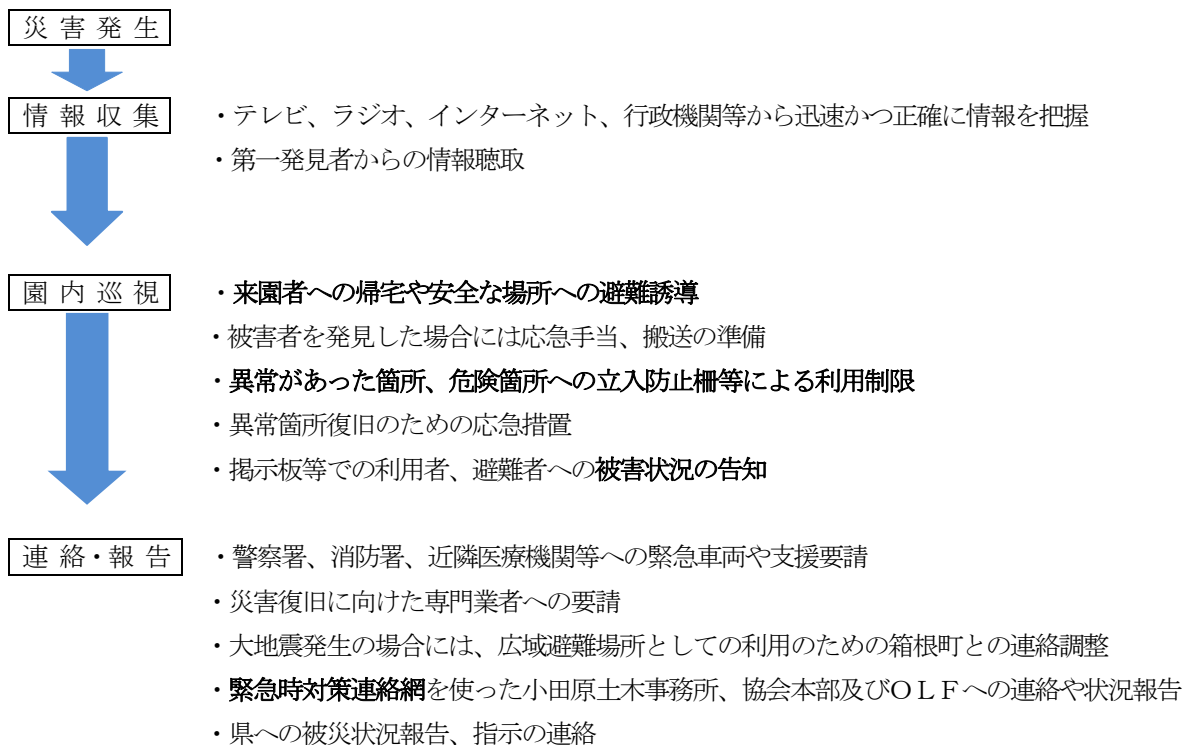
◆現地対策本部役割分担表

職名	分担業務	備考
本部長	災害対策業務の統括、現地対策本部の総括	・園長(不在時は副園長)
連絡係	・緊急連絡網による所属職員への連絡と被害確認 ・緊急車両の委請 ・被害情報等の収集、報告、整理 ・災害対策本部(協会・OLF)及び県土木事務所への報告 ・関係機関との連絡調整、問合せ対応	・副園長 (不在時は総務担当専門主任)
パトロール係	・園内を安全を確認しながらパトロールを実施 ・被害状況を把握し本部長に報告 ・来園者の避難誘導 ・二次災害の防止のための立入防止や応急措置	・公園管理担当専門主任(不在時は駐車場担当専門主任) ・作業スタッフ
支援係	・避難した人に対するの応急手当 ・広域避難地の機能発揮のための行政との連携 ・防災施設の稼働	・総務担当専門主任(不在時は駐車場担当専門主任) ・利用促進スタッフ ・駐車場スタッフ

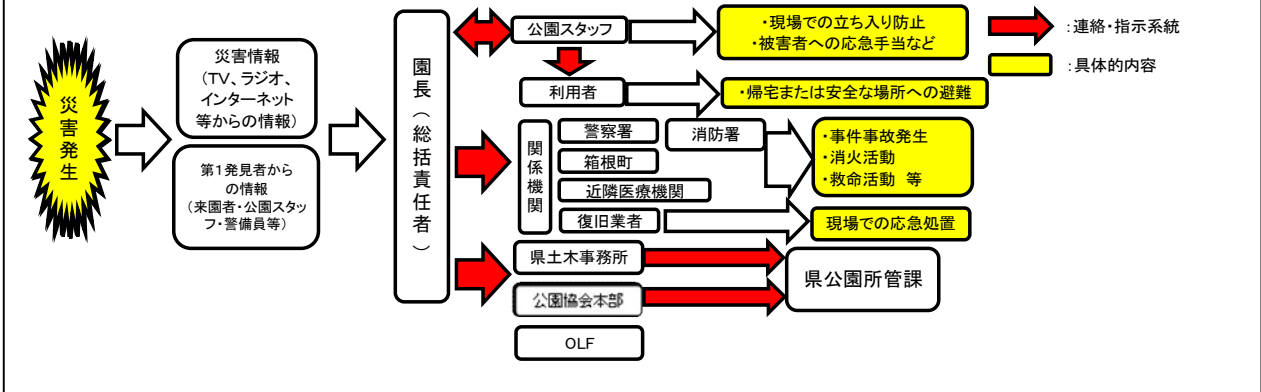
(2) 災害時の避難誘導、利用制限等も考慮した連絡方法、対応について

ア 災害時の連絡方法と対応

大雨洪水や大地震等の災害が発生した場合には、園長（不在時は参集したスタッフの中から）を総括責任者とした上で、関係機関への連絡及び対応を行います。また、緊急連絡体系については、県の防災体制の下で対応します。



◆災害発生時



イ 災害時に備えた日常対応

火災や災害等の際に適切な行動や救命、応急手当を全スタッフが速やかに行い被害を最小限に抑えられるよう、日常より災害時に備えた対応を行います。

- ① 災害時に連絡体系に基づいた円滑な情報伝達や行動がとれるよう、朝礼やミーティングを通じて日常より情報の共有、意識の統一を図ります。
- ② 管理事務所内にはAEDを常備し、スタッフには日本赤十字社救急法救命員の資格を取得させて、適切な操作と救命措置をいつでも行えるようにします。
- ③ 消防署や地域の協力も得て、全スタッフが参加する防災訓練、救命講習を年1回以上実施します。
- ④ 消火器などの定期稼働点検を行います。



朝礼での情報の共有化



救急法救急員養成研修の風景



湖畔展望館内に設置したAED

◆平成23年度 実施内容

・事故や災害等の発生時のマニュアルを熟知し、危機管理に対する自覚を全職員に持ってもらうと共に、いつでも対応できるような勤務体制を引き続き維持します。

(1) 公園の管理運営に携わる職員の資質の向上について

私たち財団法人神奈川県公園協会と株式会社小田急ランドフローラのグループは、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、施設の安全管理、接遇、快適な公園管理の3本柱をテーマに、技術の総合力を向上させるため、職員の研修を実施しております。現在では、来園者に対して気軽に挨拶を行い安心して快適に過ごせる公園へと変化し、取組の成果が発揮されています。

ア 職員資質向上の考え方

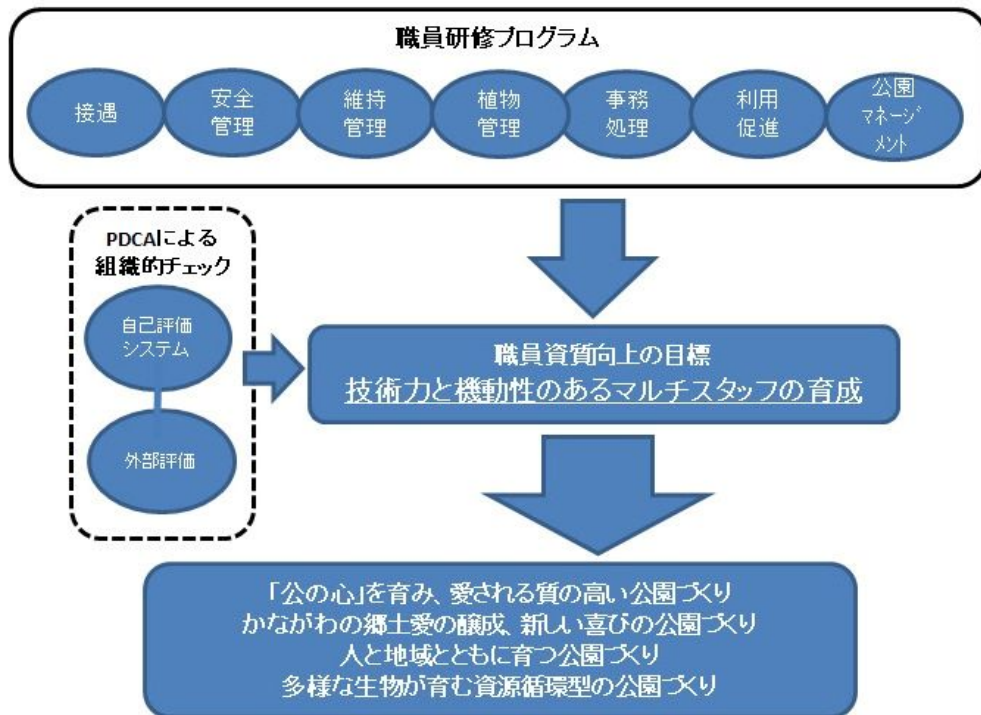
私たちはこれまでの方針と研修プログラムを継続しつつ、向上心を持って研修プログラムの内容充実を図り、平成21年度から5年間のテーマを「**技術力と機動性のあるマルチスタッフの育成**」として、さらなる職員の資質向上を図ります。

イ 外部評価員による職員教育と自己評価による資質向上

公園の日常の施設管理や利用者対応など、第三者の意見を尊重し点検するとともに、協会が独自で設定した自己評価点検により自らの意識改革と資質の向上を図ります。

ウ 新たな研修プログラムの導入

接遇研修をより効果的なものにするため、**※ロールプレイング**方式を取り入れたものや、近年、公園内でも活発化している市民活動に対応するボランティアコーディネーター研修等も新たに取り入れ、技術の向上、職員の資質向上を図っています。



※ロールプレイング

現実には起こる場面を想定して複数の人がそれぞれを演じ、疑似体験を通じてある事柄が実際に起こった時に、適切に対応できるようにする学習方法。

(2) 公園の管理運営に携わる職員の資質の向上について、具体的な計画

恩賜箱根公園は、国際観光地でもあり、国立公園内に立地し、箱根の歴史と自然を享受し、憩いの一時を過ごされる利用者が多く訪れます。そのため、私たちは、「**的確なインフォメーションと気配りのホスピタリティを持ち合わせたパークガイドの育成**」を図ると共に、**庭園美と景観美に配慮した維持管理**を実行するための研修や、箱根地区の歴史と自然をより理解して頂ける研修など、本公園の管理運営に役立つ職員研修を実践します。

小田急グループでは**箱根地域のコミュニティ（協議会）**に参加し、箱根地域と連携してホスピタリティの向上を行っています。そこで、本公園がコミュニティに参加することで、サービスの向上と箱根地域と連携した活性化に取組みます。

【小田急グループが参加しているコミュニティ（協議会）】

「西さがみ連邦共和国観光交流促進協議会」 「箱根プロモーションフォーラム」

区分	研修項目	目標	内容	講師	頻度	H21～25の職員研修方針	
継続研修	接遇	朝礼実施	意識改革、業務確認、安全確認	挨拶唱和、業務ミーティング	園長	毎日	確実な業務推進及び気持ちの良い接客の日常化を目指す
		接遇研修	サービス向上、気持ちの良い利用者対応	挨拶、会話等の教育指導	特別指導員	年1回	より質の高い意識と接客対応を目指す
	事務処理	事務研修	確実で迅速な事務処理	事務処理方法の習得	経理担当職員	適宜	業務の効率化及び事故防止
	安全管理	個人情報取扱研修	サービス向上、的確な業務推進	情報の適正利用及び管理の習得	総務担当職員	年1回	公園利用者に対する損害を与えない意識の醸成
		緊急時対応研修	火災時の的確な対応	防災訓練、応急手当実習	外部講師等	年1回	火災の未然防止及び発生時の的確な行動の担保
			震災時災害時等の対策	救急法救急員研修	外部講師等	年1回	災害時でも落ち着いて的確な行動をとる
		維持管理技術研修	遊具での事故防止	遊具点検研修の実施	外部講師等	年1回	点検不備及びそれに伴う事故ゼロを目指す
	労働安全衛生研修	労務上の事故防止	振動工具安全衛生研修の実施	外部講師等	年1回	作業上の事故を未然に防ぐ意識の醸成	
	植物管理	維持管理技術研修	樹木の適正管理、公園の景観整理	樹木剪定研修の実施	特別指導員	年1回	剪定技術の他、公園全体のより良い景観づくりを目指す
		維持管理技術研修	樹木の適正管理、薬剤使用の安全確保	樹木病虫害研修の実施	特別指導員	年1回	薬剤の安全使用を確実に実施していく
公園マネジメント	外部セミナー参加	公園マネジメント能力の向上	公園マネジメントセミナー等への参加	外部講師等	適宜	効果的効率的な公園運営管理を目指す	
新規研修	接遇	苦情対応研修	的確で、気持ちの良い接客	苦情対応ロールプレイング研修の実施	園長	月1回	的確な初期対応の確立を目指す
	公園マネジメント	ミーティング実施	意識改革、業務確認、安全確認	全体業務内容及び進捗確認	園長	月1回	公園の全職員に公園管理運営方針、実施方法を浸透させる
	利用促進	ボランティアコーディネート研修	サービス向上、利用者の安全確保	ボランティアの安全確保、応対方法の習得	外部講師等	年1回	ボランティア活動を的確にサポートする技術習得を目指す
公園独自研修	植物管理	庭園の管理手法	樹木の適正管理、公園の景観整理	景観を配慮した剪定センスを習得	外部講師等	年1回	庭師からのノウハウの伝授とコツの技術取得を目指す
	利用促進	自然、歴史研修	利用者からの質問等に的確に案内	箱根地区の郷土歴史と自然を習得	外部講師等	年1回	ボランティアガイドを養成するためのプレ養成講座

◆平成23年度 実施内容

- ・庭師による樹芸のノウハウの伝授とコツの技術指導をしてもらう場を設定します。

(1) 就業、給与、決裁、会計のそれぞれの取扱いについて

ア 財団法人神奈川県公園協会

財団法人神奈川県公園協会職員は、都市公園法に基づく「公の施設」を県の代行者として管理運営する公益法人であることを常に認識し、県民に対し真摯で公明正大な心で接し、快適な県民生活の向上に寄与することを目標に、職員の雇用から就業、給与等運営に必要な諸規定を、次の通り定め、職員はこのことを十分自覚し、責任を持って公園管理業務に従事しています。

(ア) 就業・給与

- 職員の就業については、当協会の業務に常時従事する者の就業について規定した「財団法人神奈川県公園協会職員就業規程」において、必要事項を定め適切に運用しています。
- 給与については、当協会の就業規程第 28 条に基づき「財団法人神奈川県公園協会職員給与規程」を定め、職員の給与や手当について必要事項を規定し適切に運用しています。
- 臨時職員の雇用等については、「財団法人神奈川県公園協会臨時職員の雇用、給与、勤務時間等に関する規程」において、専門主任、パート職員等雇用に関し必要事項を定め、適切に運用しています。

専門主任: 専門的分野の知識、経験豊かな人材を広く公募し、民間人材の雇用機会の拡大を図る。

(イ) 決 裁

業務執行並びに人事等に関する決裁については、「財団法人神奈川県公園協会職務権限規程」において、理事長等の決裁事項など必要事項を定め、適切に運用しています。

園長決裁権限の強化: 公園管理業務の緊急時に備え小破修繕等の執行権限を付与。

(ウ) 会 計

当協会の会計処理の基本事項を「財団法人神奈川県公園協会会計規程」で定めているほか、関係要領等を整備し、会計、経理の公正、効率的執行を行います。

また、業務の適正かつ効率的な執行を行うため、「財団法人神奈川県公園協会内部指導検査要領」を定め、各業務の実施状況の把握、点検、検査、指導を行います。

内部指導検査要領に基づく検査体制等

検査の範囲	①協会業務の実施に関する事項 ②協会の財務及び会計に関する事項 ③その他理事長が必要と認める事項				
検査体制	検査総括 3 名	総務企画課長 経営課長 公園課長	主任検査員 6 名	毎年度、職員の中から理事長が任命する	検査の実施は、3 班 9 名体制で行う
対象箇所	都市公園課所管の公園及び自然公園課所管のビジターセンター等				

イ 株式会社小田急ランドフローラについて

美しい生活環境の創造を目指すことを目標とし、職員の雇用、就業、給与等について、次の通り規定を定め、社員はこのことを十分自覚し責任を持って業務に従事しています。

(ア) 就業、給与について

- ・当社の業務に常時従事する者の就業に関し、労働基準法 8 9 条に基づき規定した「株式会社小田急ランドフローラ従業員就業規則」において、必要事項を定め適切に運用しています。
- ・給与に関し、「株式会社小田急ランドフローラ従業員賃金規則」を定め、社員の給与、手当について必要事項を規定し適切に運用しています。

- ・ 臨時従業員に関し、「株式会社小田急ランドフローラ臨時従業員就業規則」において必要事項を定め適切に運用しています。

(イ) 決裁について

- ・ 業務執行並びに人事等に関する決裁については「株式会社小田急ランドフローラ職務権限規則」において取締役等の決裁事項など必要項目を定め、適切に運用しています。

(ウ) 会計について

- ・ 当社の会計処理基本事項を「株式会社小田急ランドフローラ経理規則」で定めているほか、関係書類等を整備し、会計、経理の公正かつ効率的執行を行っています。
- ・ また、業務の適正な執行を行うため監査役による監査を行います。監査の概要は以下の通りです。

【検査範囲】	当社全般の業務に対する 会計に関する事項	現預金監査
【検査時期】	月1回	年2回
【検査体制】	監査役1名	

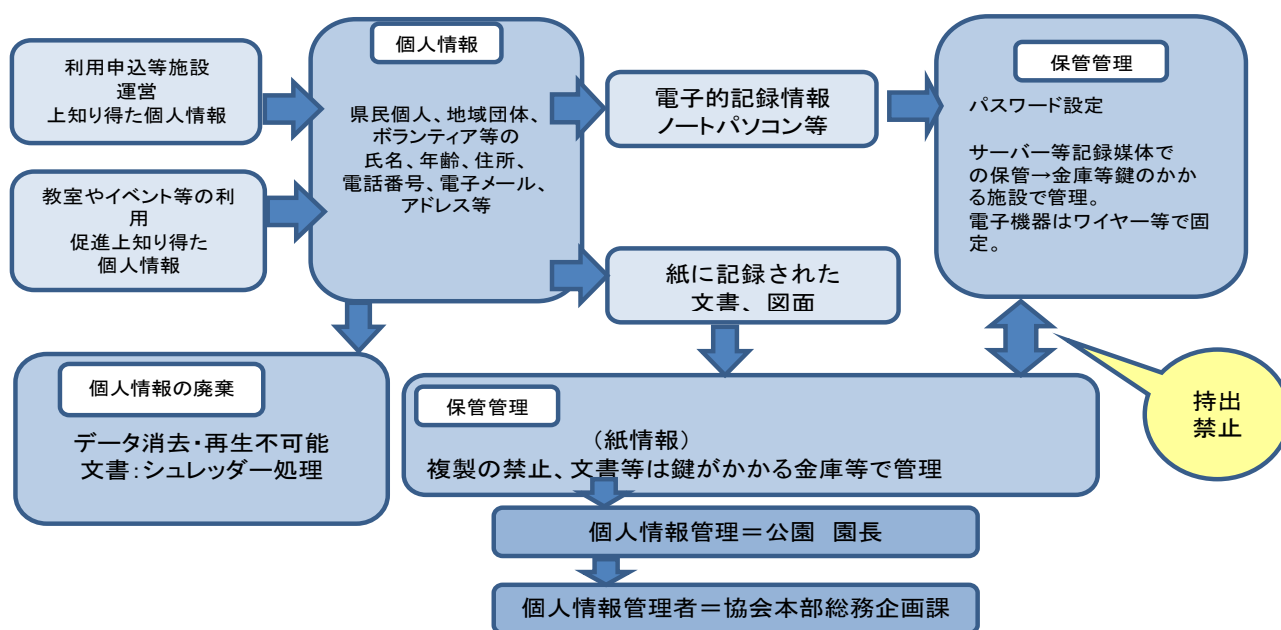
(2) 個人情報の取扱い、職員への周知徹底について

ア 財団法人神奈川県公園協会について

(ア) 個人情報の取扱い等

当協会が取り扱う個人情報は、各公園において活動するボランティアや各種行事の講師と参加者、スポーツ施設等有料施設の申し込み利用者などの個人情報及び本部で扱う各種個人情報がありますが、当協会では、県の個人情報保護条例に基づき「財団法人神奈川県公園協会個人情報保護規程」を定め、同規程第9条を受け定めた「神奈川県公園協会が保有する個人情報の扱いに関するガイドライン」に沿って適切な運用を行っております。

(イ) 個人情報のガイドラインと管理体制 ～ガイドラインの流れ～



(ウ) 職員への周知徹底

個人情報扱う窓口や事業担当などの職員が意識を持って管理することが重要ですので、毎年実施する職員研修及び各公園の全体会議等において、特に、

- ① 利用目的を明確にして、必要以上の個人情報は保有しない。
- ② 利用目的以外に、個人情報を利用・提供しない。
- ③ 本人から直接個人情報を取得する時は、利用目的を明示する。
- ④ 個人情報の漏洩防止措置を行う。
- ⑤ 知り得た情報を他人に知らせたり、不当な目的に使用しないことの周知徹底を図ります。

(エ) 関係法令の遵守

県立都市公園は、都市公園法に基づく「公の施設」であるため、指定管理者は県の代行者として、地方自治法を始め、都市公園法、同法施行令、県の都市公園条例等関係規則や労働基準法などを、十分理解し、公園管理運営を行う責務があります。また、公園管理施設の安全の保持や県民が快適に過ごせる場を提供するためには、設備点検に関する法律や衛生的環境の確保に関する法律、消防法等指定管理者として各種法令を熟知しておく必要があります。私たちは、職員研修や講習会の受講等により職員教育を行い、各種法令を熟知したうえで法令を遵守し、適正な公園管理運営を行います。

(オ) 情報公開・守秘義務

私たちは、業務上知り得た情報やその内容を第三者に漏洩しないことなど守秘義務を守りますが、情報公開では、県の情報公開条例に基づき定めた「財団法人神奈川県公園協会情報公開規程」により、指定管理業務で知り得た情報や文書は、規程第5条に記述されている個人情報等の除外事項を除き、情報開示をします。

(カ) 文書の管理・保存

当協会が作成又は受領した文書等は、県の文書管理規程等に準じ定めた「財団法人神奈川県公園協会文書等管理規程」により、適正に管理・保存します。

イ 株式会社小田急ランドフローラ

(ア) 個人情報の取り扱いについての基本方針及び社員への周知徹底について

小田急ランドフローラでは、お客様のプライバシーを尊重し、業務において個人情報を取り扱う場合は関連する法令・ガイドラインを遵守し、個人情報保護のために定めた社内ルールを、全ての役員、社員、契約社員、派遣社員、アルバイトに対し遵守を徹底させ、お客様を尊重し、弊社に対する信頼と期待に応えて行きます。

(イ) お預かりする個人情報の安全対策に関して

お預かりした個人情報は、紛失、改ざん、破壊、社外への不正な流出、不正アクセスから護るため、「コンプライアンスマニュアル」を制定し、社内規定を整備し、安全対策を講じ、また是正措置、予防措置の実施を行います。

(ウ) 第三者への提供について

お預かりした個人情報は、原則的に第三者に預託・提供することはありません。但し、あらかじめお客様のご同意を得た場合、司法・行政機関から法的義務を伴う要請を受けた場合を除きます。

(エ) プライバシーポリシーに関して

「プライバシーポリシー」は継続的に見直しを行い、個人情報保護のために有効に機能させます。また、社内階層別教育において周知・徹底を図ります。

(オ) 関係法令の遵守

県立公園が公の施設である事を十分認識し、地方自治法を始め、都市公園法、同法施工令、県の都市公園条例関係規則や労働基準法などを十分理解し、指定管理者として公正、公平に公園管理の運営に取り組みます。

私たちは長年の本公園における管理運営実績の中で、特に安全管理においては、事故等の発生を予測しての未然防止、及び万一発生した場合の初期対応の体制徹底に重点を置いてきました。

この経験を活かし、さらにきめ細かい注意を払うことで事故の発生を未然に予測する、「小さな傷を早期に発見」を心がけた安全管理を徹底します。

(1) 施設の安全管理について

ア 園内施設全般の安全管理方策

(ア) 各種施設点検の実施

私たちは、これまで日常巡視や、各種施設の目的、関係法令に応じた定期、法定点検を確実にを行い、安全確保に努めてきました。今後についてもこれを継続しつつ、施設の状態の経年変化に合わせて点検内容、項目を随時更新します。

◆施設点検実施計画						
点検名称	点検箇所	回数	点検者	報告先	適用マニュアル	
日常巡視及び施設点検	園内全域	毎日1回	公園管理担当専門主任・作業スタッフ	園長	県立都市公園維持管理マニュアル (共通編・各公園編)	園内巡視マップ・重点点検箇所チェックリスト
施設点検パトロール		年1回	園長・公園管理担当専門主任・本部職員	県土木事務所・協会本部・OLF		園内巡視マップ・重点点検箇所チェックリスト
重点点検	重点点検箇所	随時	園長・副園長・公園管理担当専門主任・作業スタッフ	県土木事務所・協会本部・OLF		重点点検箇所チェックリスト
各施設・法定点検	各施設	各施設毎	専門委託業者	関係機関		関係法令

(イ) 各種マニュアルの活用と整備

県立都市公園維持管理マニュアルを管理運営全般の総括的なマニュアルとして、また、各施設、工作物のマニュアル、園内重点点検箇所マップ等を整備、活用し、スタッフの対応基準の明確化や意識統一に努めてきました。今後、さらに不足な部分については新たにマニュアルを整備し、統括した安全管理を意識して体系的な整理を行うとともに、それぞれの内容を適宜更新します。

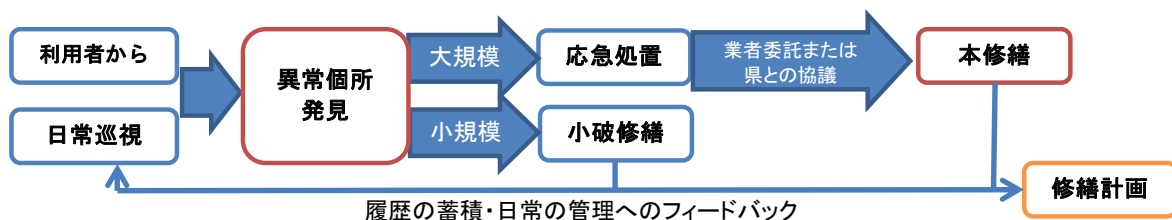
また、状況によっては緊急性や柔軟性を要する様々なケースが考えられますので、マニュアルに頼るだけでなく、これまでの経験も生かした臨機応変な対応を実践します。

(ウ) 点検と連動した速やかな施設修繕の実施

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、小破修繕など規模に応じて迅速な復旧を行うとともに、大規模な事案は立入防止措置や応急処置による仮復旧を行い、安全を確保します。

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、効率的な修繕を行います。

点検と連動した速やかな施設修繕の実施



(エ) 施設賠償責任保険への加入

園内での万が一の事故に備え、当協会が管理するすべての都市公園において、施設賠償責任保険に加入します。

イ 主な施設の安全管理方策

施設名	安全管理の考え方
樹林地	<ul style="list-style-type: none">・ 樹林の手入れが行き届いていない区域では、枯損木や枯枝の発生の可能性が高く重点的なパトロールエリアとする。・ 斜面の倒木の危険性がある高木をチェックし、定常的に状況を把握する。・ 危険な生物（スズメバチ等）の目撃情報の収集と早期発見に努めるとともに、被害予防、危険な生物と対処を学ぶ研修会を実施する。
広場	<ul style="list-style-type: none">・ 案内板等の表示物が腐食・汚損・破損していないか点検を行う。・ 利用者が危険な遊びや使い方の指導の図を取り入れた解説板を設置。
休憩施設	<ul style="list-style-type: none">・ ベンチ、テーブルのグラツキ、破損、ササクレがないか点検をする。・ 基部の腐食、錆がないか、強度は保たれているか点検する。
トイレ	<ul style="list-style-type: none">・ 便座のグラツキ、破損の点検をする。・ 床が濡れてスリップしないか点検する。・ 鍵の動作が確実か、指挟みの危険がないか点検する。・ 照明の破損、汚れ、球切れの点検をする。
園路・階段	<ul style="list-style-type: none">・ 丸太階段の横木や杭木の腐朽、ボルトの緩みなどを重点的に点検する。・ スリップ防止のための大雨後、大雪後の清掃、除雪を速やかに実施する。・ 園路灯の点灯の有無、必要な照度の確保、腐食・グラツキ・汚損等の確認、漏電はないかを点検する。
駐車場	<ul style="list-style-type: none">・ 誘導標識が破損や汚れがないか点検する。・ 入口ゲートバーの動作確認を点検する。・ カーブミラー等の安全・保安施設が正しく設置しているか確認する。・ 利用者に場内での徐行を徹底するよう指導する。
排水施設	<ul style="list-style-type: none">・ 集水枡の蓋が破損、ずれ等がないかの点検する。・ スリット等の間隔が広がり子供が吸い込まれることがないか点検する。

ウ 施設運営面での安全管理方策

施設の適切な安全管理に加え、運営面における安全管理方策の徹底により人的ハザードの排除に努めます。

(ア) 作業スタッフの安全確保

- ・ 労働安全衛生規則等の関係法令を遵守
- ・ 労働安全衛生や作業用機械の操作、薬剤の散布などに関する**職員研修の実施**やOJTによる、安全意識の向上
- ・ 高度な技術、資格等を要する作業については、専門業者に委託
- ・ 委託業者への安全指導、監督の徹底

(イ) 利用者に対する安全確保

- ・ 遊具を始めとした施設の正しい利用を情報提供
- ・ 維持管理作業中の注意看板、立入防止柵などの設置
- ・ 多客時の草刈り機等の機械使った維持管理作業の抑制



協会本部主催による全公園対象の安全衛生講習会

(2) 防犯対策の実施体制について

ア 昼間の体制

(ア) 利用者との連絡体制

園内の掲示板など主要な場所に管理事務所の連絡先を明示し、不審者や事件などの情報の共有を行い、万が一事件等が発生した場合に備えた連絡体制を整えます。

(イ) 維持管理上の対策

・広場、建物の周囲等を常に清潔にするとともに、園路沿いや広場の周囲に、死角となる場所や暗い場所を極力つくらぬよう、樹木の除伐や枝払い等を行い、景観的な面からの防犯対策を図ります。

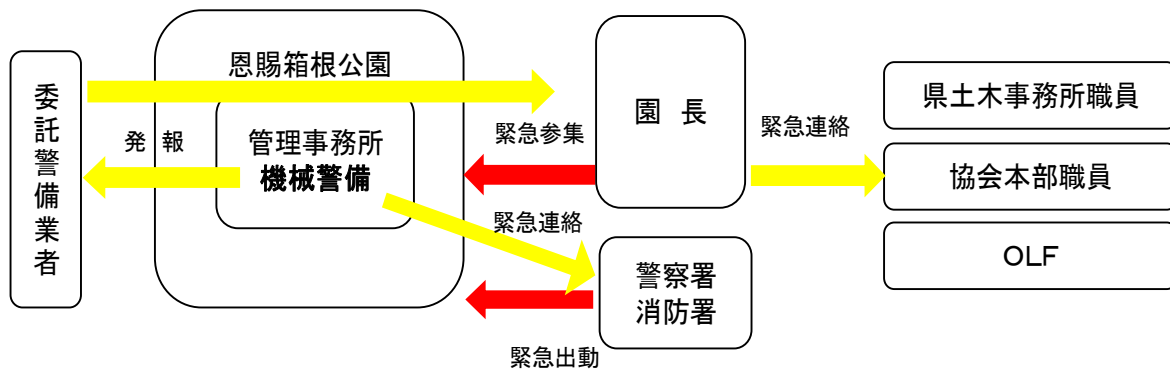
(ウ) 地域との連携体制

地域の防犯に関わる会議に出席したり、地域の防犯パトロールを園内でも行ってもらうなど、警察署や消防署、学校、地域の自治会との連絡を密にして「地域の目」が行き届くような体制づくりを行います。

イ 夜間の体制

- ・湖畔展望館には機械警備装置を設置し、勤務時間外の建物警備を通年、警備業者に委託します。
- ・機械警備の委託業者への指導、業務チェック体制を徹底するとともに、連絡体制の徹底を図ります。

◆夜間警備体制



◆平成 23 年度 実施内容

・事故や事件の発生時のマニュアルを熟知し、危機管理に対する自覚を全職員に持ってもらうと共に、いつでも対応できるような勤務体制を引き続き維持します。

私たちは、公園ごとに特色ある都市公園を管理してきた経験と実績を踏まえて、来園者のみならず、これから訪れる利用者にも満足していただくため、公園に対する疑問や質問に応え、快適で楽しい利用を提案・サポートできる「パークコンシェルジュ」を目指します。

(1) 接客対応及び研修等について

ア 公園での出会いは、あたたかい真心こもった挨拶から

「いらっしゃいませ」という挨拶は、一方通行になりがちな挨拶です。私たちは、来園者とコミュニケーションをとることが重要と考えておりますので、会話のキャッチボールがしやすい「おはようございます」「こんにちは」など、温かい心からの挨拶をもって、来園者をお迎えします。

イ 利用者の目線で応えます

1人1人の利用者に対し関心を持ち、相手が何を求めているか、その人の目線に立ち接客を行います。利用者に関心を持つことで耳をかたむけ、利用ニーズを先読みし、お応えすることができると思います。

す。

ウ 公園管理事務所は‘公園インフォメーションセンター’

公園管理事務所は、公園のインフォメーションセンターとして位置づけ、来園者がいつでも立寄り、気軽に公園の情報を収集できる明るく快適な空間づくりを行います。

当公園への来園の有無にかかわらず「公園」に関心のある全ての利用者に対し公園の素晴らしさと情報を提供することが私たちの大切な使命と考えています。対面だけでなく、電話やメールでの対応にも爽やかさと真心をこめて接客します。

エ 私たちは‘改善’に向け走り続けます

私たちは、これまで「親切で丁寧な接客」を目標に、

- ①朝礼での挨拶唱和
- ②内部研修等による公園及びその周辺情報の取得
- ③特別指導員による接客（CS）研修と接客対応評価指導

に取り組み、職員の意識向上を図ってきました。特に特別指導員の接客対応評価指導では抜打ちチェックによる評価を受け、不適切な部分については真摯に受けとめ改善するなど、職員の意識改革が進み効果が顕著に表れています。

これからも、接客向上プログラムを継続して実施し、常に‘改善’の姿勢を保ちます。

※パークコンシェルジュ

コンシェルジュ【concierje】とはフランス語で「重要な建物の門番」という意味。現在では主にホテルで宿泊客の求めに応じ、街の地理案内や交通機関・食事の予約などの手配をする係のことをいう。

私たちはこの役割を公園の案内係として捉えました。法的・道理的に問題がない範囲で要望などの相談に乗ることができ、快適で楽しい利用を提案する利用者のパートナーをパークコンシェルジュとして位置付けています。

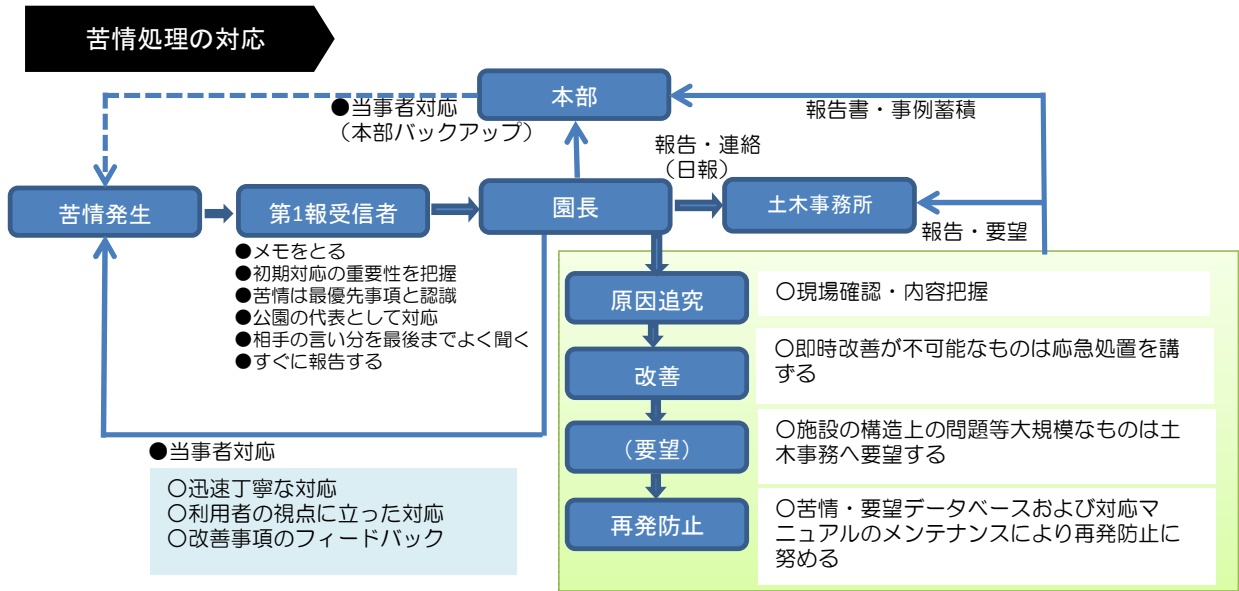
(2) 苦情処理の対応及びその研修等について

ア 苦情は貴重な情報源

不満を持った時に苦情を申し立てるのはごく一部の人に過ぎません。多くの方は黙って次回から当公園へ来なくなってしまうかもしれません。または、管理者に対して大きな不安と不満を抱えるでしょう。このようなことを回避するため、苦情は貴重な情報源であるとともに利用者の期待の現れであるという姿勢で、迅速かつ丁寧で適切な対応を実施します。

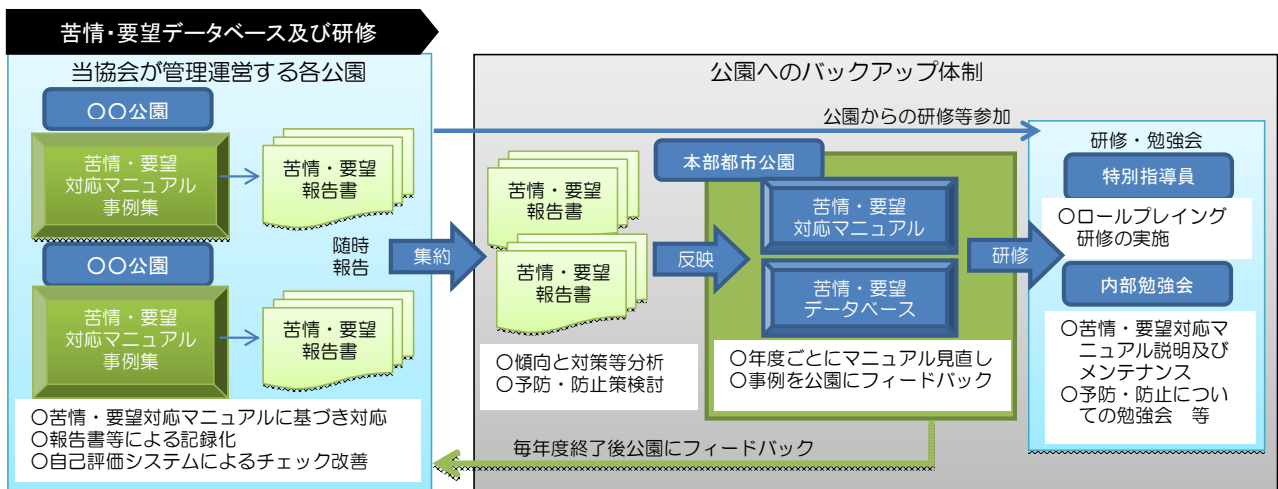
イ 柔らかい心で根気強く

公園は不特定多数の方が利用するところであり、利用者の価値観も千差万別です。管理事務所には時には理不尽で不適切な苦情や要望が寄せられます。私たちは、そのような利用者に対し、柔らかい心をもって根気強く話合うことで、意見の根幹を探り道理を欠くことのない解決に努めます。



ウ 情報源として活用するために

苦情・要望はしっかりと記録し、県土木事務所へ報告します。また、報告書を本部で集約し、苦情・要望データベースとして、当協会が管理する各公園の事例を共有するシステムを構築します。このシステムは、情報の集約、マニュアルとデータベースへの反映を繰り返し、公園にフィードバックすることで苦情・要望対応マニュアルの見直しと事例集のメンテナンスを行います。



蓄積された情報をもとに、苦情対応のロールプレイング研修を実施し、常に柔らかい心で根気強い対応ができるよう訓練します。また、苦情・要望対応マニュアルの説明及びメンテナンスの重要性など他の公園の職員と合同勉強会を開催し、苦情予防・防止に努めます。

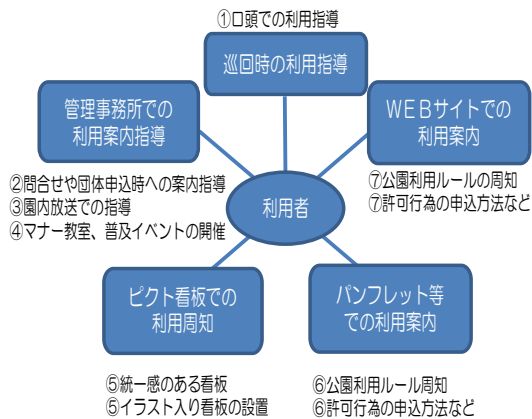
(3) 利用者への公園利用指導及びその研修について

ア 思いやりの心をもって、みんなで創る快適な公園

公園管理事務所に人員を配置することの大きな役割の一つが利用指導・案内と考えています。公共の空間である公園で、誰もが快適に楽しく過ごすためには、公平で公正な利用と他人を思いやる気持ちがとても大切です。

私たちは公園利用のルールを解りやすく伝え、1人1人の公園利用者が他人を思いやりみんなで快適な公園を創る重要性に対し、理解と協力・参加・賛同を求めます。

当協会が実施する利用指導の手段



利用指導と手法の例			
火気の使用、施設の破損・汚損	①②⑤⑥⑦	危険なスポーツ（カートボード等）	①②⑤⑥⑦
オートバイ乗入等	①②③⑤⑥⑦	犬の散歩（糞・リード）	①②③④⑤⑥⑦
動植物の採取、立入禁止区域	①②⑤⑥⑦	ゴミの持ち帰り	①②④⑤⑥⑦
無許可の占使用	①②⑤⑥⑦	遊具等施設の利用の仕方	①②④⑤⑥⑦

マナー違反者には遵守事項を十分説明し、自主的な解決を促す。
※数字は左図参照

恩賜箱根公園での利用指導ポイント
公園内での無許可販売行為の禁止について指導を徹底します。
本公園は、富士箱根国立公園の第2種特別保護地区に立地しているため、国立公園法の遵守を指導します。
園内は鳥獣保護区指定されており、生息している希少生物の捕獲、採取について指導を徹底します。

イ 親切で丁寧な受付案内

園内にどのような施設があるか、パンフレットやWEBサイトでお知らせします。また、窓口では常に親切で丁寧な受付案内を実施します。

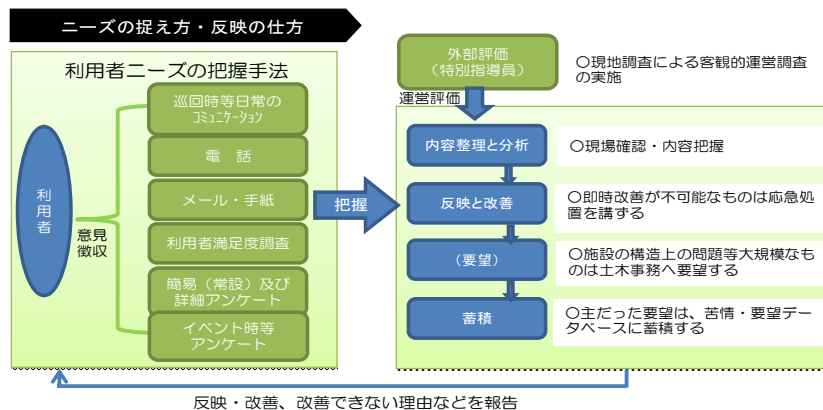
ウ 公平で公正な利用を保つために

公平で公正な利用を保つには、利用指導をする職員同士が同じ目線で情報を共有し、利用者に対応しなければなりません。内部研修において都市公園条例第3条「行為の制限」及び第5条「行為の禁止」など公園を利用するに当たって必要な関係法令やルールを理解し習得するほか、ミーティングや他の公園との合同勉強会を通し、公平で公正な利用について事例と情報を共有します。

(4) 利用者ニーズの捉え方及び反映について

ア 利用者の満足度を高めるために

ニーズを把握・分析し、結果を管理運営に反映していくことは、利用者（顧客）満足度を高めるために重要です。日々のコミュニケーションや電話、手紙（メール）、アンケート等でいただいた利用者からの貴重なご意見は、反映と改善に努め、その結果を利用者へフィードバックします。



イ 外部評価によるニーズの把握

特別指導員による現地調査により、客観的に運営を評価してもらい、指摘事項や意見など評価結果は業務改善項目として整理しデータ化するとともに順次対応していきます。

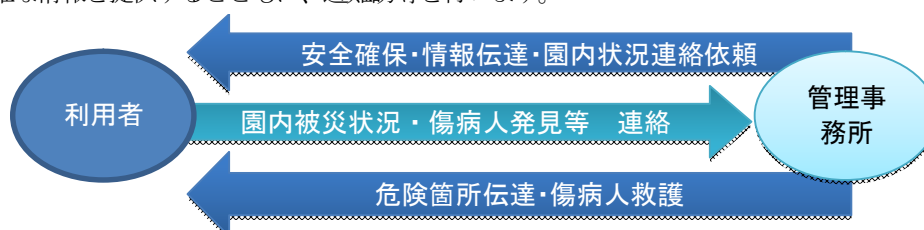
(5) 災害時の活動及び利用についての説明及び広報について

ア 本公園は広域避難場所に指定されていませんが

発災により園内施設の利用に制限（例えば、崩壊崩落等や救護施設の設置など）が発生することが予想されます。私たちは放送や巡回で周知するほか、園内図に制限箇所を明確に表し掲示するなど、伝え漏れが発生しないように努めます。

イ 災害が発生したら

管理事務所の開所時間に災害が発生したときには、来園者の安全確保と混乱回避を第一とし、放送や巡回（口頭）により正確な情報を提供するとともに、避難誘導を行います。



※災害発生時の連絡及び対応体制は「緊急時の体制（2）」に基づき実施します。

ウ 安心への配慮

人は手を繋ぐことでストレスや不安が軽減されるといいます。私たちは、動揺が特に激しい利用者に対しては、なるべく「手を取り目を見て」話しかけることにより安心感を与えます。

発災時は特に「ゆっくり・はっきり」とした落ち着いた口調で対応できるように職員に周知・訓練します。

エ 苦情要望には優先順位をつけます

発災時は混乱が予想されるため、全ての苦情要望にきめ細かに応えることができません。発災初期においては安全及び人命にかかわることを最優先とし対応します。そのような私たちの活動（行動）について、優先事項の明文化等により被災者（利用者）に理解と協力を求めます。

◆平成23年度 実施内容

・苦情や要望等については、アンケート調査と共に、貴重なお客様の声として利用者ニーズを捉えるために、整理して利用者へのフィードバックができるようにします。

計画書 10 「利用促進方策」

国際的な観光地である箱根を訪れる多くの人に、離宮跡地としての由緒ある景観や魅力を満喫してもらうため「芦ノ湖畔の四季と音楽鑑賞会」など地域と協働で企画し、周辺の観光施設の活性化にも繋がるおもてなしの心で、利用促進を図ります。

(1) 利用促進のためのイベントの開催について

ア 平成22年度までの利用実績と今後の取り組み

テーマ	時期	これまでの取り組み	実績	平成23年度の取組
公園の魅力を楽しんでもらう	10～11月	離宮や箱根に関連する植物による林床の修景	育苗管理で1,000株に増えたリンドウ	箱根固有種や地域にあった植物のシードバンクとしての保護育成
	5, 10月	芦ノ湖畔の四季と音楽鑑賞会	春、秋 計10回開催	出演団体の拡大と演目の充実
	6, 8月	季節の野点	計11回開催	観光シーズンの土日にオープンカフェを実施
	年間	散策ルートの策定	「恩賜箱根公園八景」マップの作成	マップを使ったセルフガイドでの周遊の実施
公園の魅力や歴史を発信する	年間	ホームページの開設	週2、3回更新	展望館内外に春のバラによる装飾演出
	年間	パンフレットの作成	4ヶ国語パンフレット、コケマップなど	展望館内外に秋の古典菊による装飾演出
	春、秋の観光シーズン	周辺施設との広報連携	元箱根地区にてパンフレットを相互に配布	箱根地区外でのパンフレットの広域（東京、神奈川）へのPR
おもてなしのサービスを提供する	年間	展望館（緑賜庵）を活用した飲食と休憩場所の提供	緑賜庵は初年度13,000名の利用実績。H21年度は、15,080名の利用があった。	夏季メニューの開発と提供
	年間	駐車場の利便性向上	3年間で利用増加率毎年10%増	利用時間枠の拡大の検討と大涌谷駐車場との相互利用割引の検討



春の「芦ノ湖畔の四季と音楽鑑賞会」



「湖畔展望館」の芝生広場での野点



クラフトコーナーの寄木細工の絵ハガキ



季節の旬な情報を提供しているHP



展望館2階「緑賜庵」で抹茶を提供



来園する皆様へ庭園美を提供

イ 利用促進の新たな展開

(ア) 小田急グループとの連携による利用促進

・オープンカフェの開設

春や秋の観光シーズンに、展望広場を活用し、野点を含めた**臨時のオープンカフェ**を開設します。芦ノ湖や富士山、外輪山の秀逸な景色を眺めながら、極上のひと時を過ごしてもらえる憩いの空間づくりを提供します。

・茶処「緑賜庵」での新メニュー展開

小田急グループのホテル部門や箱根で人気のあるスイーツとの連携による飲食の提供とサービスの充実を図ります。



湖畔展望館前芝生広場のオープンカフェはさながらアフタヌーンティー

(イ) 利用促進のためのイベントの開催について

・「野点」の定期開催

春秋の観光シーズンはもちろん**冬季の閑散期**にも「野点」を定期的で開催し、日本の伝統文化茶の湯を国内外のお客様に**日本の伝統文化をPR**していきます。また、簡単なお作法もスタッフが行い、お手前を披露し、気品と格式のある離宮跡地に相応しいおもてなしで利用者をお迎えします。



「野点」は外国人観光客にも好評

・「芦ノ湖畔の四季と音楽鑑賞会」の充実

春秋2回開催している恒例の「**芦ノ湖畔の四季と音楽鑑賞会**」の演目を充実し、当公園の優れた景観の中での演奏で、利用者はもちろんのこと演奏者も気持ち良く演奏でき、すばらしいハーモニーを満喫してもらいます。



すばらしい景観の中での演奏会

(ウ) 花の修景による利用促進

・湖畔展望館内外でのバラによる花修景

小田急ランドフローラの実績とノウハウを活かしたバラと菊を使用して、湖畔展望館の内外に**花の装飾**を施し、利用者に気品と格式のある当時の演出を行い、利用者へくつろぎのひと時を過ぎて頂きます。



西洋風建築の「湖畔展望館」の内外にバラと菊で装飾を行い気品と格式を演出

・利用の少ない「白鳥の池」を活用した湿生植物による花修景

駐車場から北側の園路「杉の小道」沿いに広がる「白鳥の池」はかつて白鳥が飼育されていたことからその名前がついていますが、**動線的にも利用者が少ない**エリアです。かながわの橋100選にも選ばれた旧東海道から移設した名橋「芦川橋」や「二百階段」「藤棚広場」があり落ち着いた雰囲気があります。そこで、新たな公園の魅力づくりを行い、花の美しいクリンソウ、リュウキンカ等を用いた**湿生植物の修景**により開花シーズンの利用促進を図り利用増を図ります。



かながわの橋100選に選ばれた「芦川橋」から見た箱根駒ケ岳

(エ) 駐車場から湖畔展望館までのアプローチの改善 (ユニバーサル対応)

・段差、不陸、不整の改善

現在お身体が不自由な利用者の方には、駐車場からご自身の車で、車道園路を通行できる通行許可証を発行し、園路通行を許可しています。

また、駐車場においても車椅子の貸し出しを行っていますが、細かな段差などもあり、通行に障害がありますので送迎用に電気自動車を導入いたしました。どなたでも無理なく湖畔展望館周辺までアプローチ出来、すばらしい景観を満喫して頂くために引続きバリアフリー、ユニバーサル対応へ努力します。



導入した電気自動車

(2) 利用促進のための広報について

これまで、ホームページの開設をはじめ、広報誌や新聞、ミニコミ誌等を活用して、利用促進の広報に積極的に取り組み、広報関係者とのパイプを築いてきました。

利用促進の広報を行うにあたって、これまでの成果を活かしながら、次の3つのテーマを持って、公園協会の公益性を活かしながら、相応しい媒体を選択し、効果的な広報を行うものとします。

- ・公園を知らない人への情報提供 (公園の紹介など)
- ・イベントなどのお知らせ
- ・来園、再訪のきっかけとなる、季節の見頃や見所情報の提供

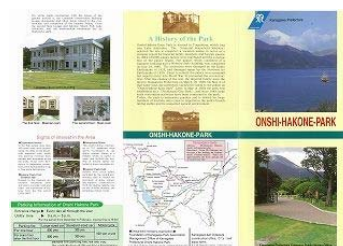
本公園における利用促進の広報の媒体と特徴を以下に整理します。

ルート	媒体	特徴
公園協会	ホームページ	公園情報(場所、特徴、利用案内)や季節の見頃・見所情報をページ数などの制約なく、かつ、タイムリーに広範囲に発信する
	公園便り	季節の見所やイベント情報を定期的にお知らせする
	園内掲示板	公園利用者に直接的に利用促進や公園の特徴や管理運営に関する情報を伝える
	パンフレット、チラシ	公園情報の特徴や利用案内、季節の見頃・見所情報をコンパクトにまとめ、発信する
公共	町広報	地域性を活かし、公園周辺の住民にイベントや見頃情報を発信する
連携	近隣観光施設	一体的な広報による相乗効果を図る
	教育機関	幼稚園、小中学校、高校
	ホームページ	小田急グループの箱根ポータルサイト「箱根ナビ」とのリンクを行う
	交通機関 (小田急グループの電車等)	公園の紹介やアクセス、イベントや季節の見所情報の駅掲示板への掲載、チラシ配布により、乗客にタイムリーに発信する 小田急グループの施設との連携により、周遊的な利用促進を図る
メディア	新聞	即時的な効果が大きいツールとして、イベントや見頃・見所情報をタイムリーかつ、広範囲に発信する
	ミニコミ誌	
	テレビ、ラジオ	

ア 広域的な広報

(ア) ホームページの充実

本公園のホームページは季節の旬な情報を「ほぼ毎日更新」を行い、公園建設の経緯や見頃・見所、イベント、施設案内、撮影ポイントや四季の写真館などホームページ上で本公園の全ての魅力がわかるようさらなる充実を図ります。



ネットからもダウンロード可能な4ヶ国語のパンフレット

(イ) ネットワーク・カメラの設置

展望館2階テラスにネットワークカメラを設置し、タイムリーな公園情報を発信して、富士山を始めとした箱根外輪山や芦ノ湖のリアルタイムな景観を24時間ネット上に発信し国内外に箱根の素晴らしさをPRします。



世界に誇る景観をネットで発信

イ パートナー企業、連携グループとの協働による広報

箱根エリア全域を対象に広報活動を行っている小田急グループとの連携により、箱根地区の交通施設（電車など）や観光施設、宿泊施設への公園案内や見頃情報を提供し、利用促進を図ります。

また、PR誌や箱根ナビ等に箱根地区の広報に際して、本公園も対象施設として箱根全域における知名度向上を図ります。



箱根の特産品である「寄木細工」を使用した絵葉書作りで箱根をPR

ウ マスメディアを活用した広報

見頃情報の広域的な発信を行い、新聞、ミニコミ誌、TV、ラジオ等のメディアの活用これまで築いてきた各種メディアへの情報提供のパイプを活かした情報発信をさらに進め、メディアへの知名度を上げます。



情報誌「アクティブじゃらん」
山と桜では本公園は堂々の第1位

エ 情報提供による利用促進

・相互PRによる利用促進

すでに発行済みである「恩賜箱根公園八景」マップをはじめとして、本公園を挟んで位置する箱根港、元箱根港の周遊ルートマップの作成（周辺の美術館、飲食店、土産物店等との協働）を箱根町観光協会と協働で進めます。

公園パンフレット、見頃チラシを周辺観光施設で相互に配布するように各観光施設と連携を図り、箱根地区全体の周遊利用の促進を図ります。



湖畔展望館では周辺観光施設
のパンフレットを配布

◆平成 23 年度 実施内容

- ・ イベント（芦ノ湖畔の四季と音楽鑑賞会）開催を地元のイベントと合わせて、お互いに集客力が大きくなり、また、地元の観光振興となるように実施日を定めます。また、小田急グループが運営する箱根の情報ネットワークとの連携を行い、多くの人に公園の情報を PR できる機会を創出することに努め、広報（小田急線沿線の駅の広報版等）の広域化を図ります。
- ・ 花による新たな魅力の創出に努めます。引続き、春にはバラの展示と秋には古典菊の展示を行います。
- ・ 白鳥の池沿いに自転車歩行者道も一部完成したので、白鳥の池に湿生植物を育てるための計画を立てます。
- ・ 駐車場から湖畔展望館までの高齢者や障害者のための送迎のために環境に優しい乗物として導入した電気自動車の利用促進を図ります。
- ・ 自転車貸出し業務を地元と協力し、割引等を実施しながら、利用者増を図ります。
- ・ 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での配信を開始したので、引続き駐車場でも見られるような設備の設置に向けて管理システム等を検討します。
- ・ 緑賜庵での新メニューを展開するための調査及び準備を進めます。

国際的な観光地である箱根において、観光振興を図る上で地域や関連機関との連携は不可欠なものです。特に、本公園が立地する周辺の関所跡や杉並木、箱根神社、芦ノ湖などといった歴史的な観光スポットが多く立地する元箱根地域において、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視点からも重要であると考えます。

(1) 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について

ア 公園の魅力、利便性を高めるための連携

- ・音楽鑑賞会や野点などの利用促進イベントにおける協働（企画運営、演奏者）

地元の箱根町観光協会と連携したボランティアガイドを公募し、土日祝日等のお客様の多い日に、箱根離宮の歴史や自然環境等のガイドの検討を行います。

(2) 地域への貢献についてのこれまでの実績又は提案について

ア 地域への貢献実績

(ア) イベント開催における貢献

- ・音楽鑑賞会、野点などのイベントにおける地域貢献

地域住民や愛好家の活躍の場を提供するとともに、地域の連携やコミュニケーションづくりのきっかけを作ってきました。

- ・元箱根地区の集客貢献による観光振興への協力

今後は、イベントの企画段階からの連携を強め、地域ぐるみによる開催により、地区全体の利用促進（集客）を図ることを目指します。



定着した県民の発表の場

「芦ノ湖と四季の音楽鑑賞会」

(イ) 管理運営での連携

- ・地域事業への協力という視点から、「箱根駅伝」「湖上祭」「マ쓰つり解禁」などの開催時における時間外の駐車場利用を行い、臨機応変な対応で地域に貢献してきました。正月に開催される国民的行事である「箱根駅伝」については、早朝から駐車場を開場し、各大学の応援団等の関係者に配慮したきめ細かな対応を今後も行います。



本公園前を駆け抜ける「箱根駅伝」

(ウ) 雇用機会の創出

- ・駐車場を含む公園の管理員として、地元住民の雇用を図り、労働意欲や公園管理に関する技術を持つ方々の雇用機会を創出してきました。
- ・また、本公園の駐車場スタッフは単なる車両の誘導・料金徴収員ではありません。地元の雇用ならではの、箱根地区の観光に精通しており、今後も箱根を訪れる観光客からの様々な問い合わせに的確に対応し、利用者からの満足を今後も得よう努めます。



地元観光業務経験者による

駐車場管理員はベテラン観光ガイド

(3) 関係機関との連携について

ア 観光関連機関との連携

・公園周辺施設との連携強化

箱根関所をはじめとする公園周辺の観光施設と連携した相互PRや散策コースの設定を行い、箱根地区全体の**観光振興**に協力します。

・観光協会との連携強化

利用促進イベントの集客や広報、イベントの協力者を確保するために、箱根地区全域にネットワークを持つ箱根町観光協会との**情報交換や連携**を積極的に図ります。

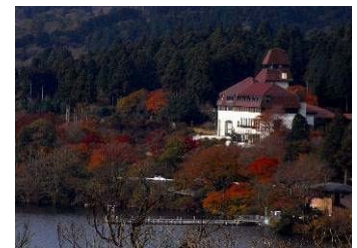


イベントポスターは地域の協力により各所に掲示

イ 関連施設との連携、地域活性化への取組み

・小田急グループの連携

箱根地区における観光振興に取り組んでいる小田急グループが運営する電車等や宿泊施設（山のホテル）、観光施設（強羅公園）と連携した見頃情報やイベント情報などの広報を行います。また、さらなる利用者の誘致策として、**箱根旅行の基点となる新宿**でも、小田急グループの協力を得て広報を展開します。



本公園から望む紅葉した「山のホテル」

・「山のホテル」との新たな連携

公園の近隣にある「山のホテル」からの**散策コースの設定**を行い、**宿泊客の公園への誘致**を図り利用者サービスの向上を図ります。

ウ 災害時の連携

・災害情報の迅速な入手と提供

台風や強風時の倒木や枝折れ、落石等の復旧作業と二次災害を防ぐためや、積雪時の迅速な除雪による駐車場の安全な利用確保など、**箱根町の防災課や消防本部と連絡を密に行い**、迅速・正確な情報を入手し、非常時の迅速な対応を行い、利用者の安全確保に努めます。



迅速に除雪作業をされ機能を確保した駐車場

エ 安全な管理運営を目指した連携

・観光シーズンにおける国道1号線の渋滞の緩和

公園駐車場の入口は国道1号線に面しており、観光シーズンにおいては、非常に渋滞を起こし、近隣地域へ迷惑を掛けることになります。そこで、あらかじめ渋滞が予測される日については**警備員を配置**し、駐車場への事故防止、スムーズな誘導・整理に努めます。



年間を通じて利用の多い駐車場

・地元消防、警察との連携した異常気象発生時の迅速な対応

本公園は標高700mの高地に位置しており、年間を通じて平地に比べ濃霧や積雪、雷雨も多く、芦ノ湖に半島状にある本公園は、台風時の風雨も熾烈を極めます。また、異常気象時は箱根新道や主要道が通行止めやチェーン規制になることもあります。よって、異常気象発生時には、**気象・道路情報を迅速・的確に利用者**に提供し、**安全に帰路**についてもらいます。また、湖畔展望館を一時的な**シェルター**としても役立て、利用者の安全確保に努めます。



台風で崩れかけた法面を迅速に保護

◆平成23年度 実施内容

- ・ 箱根地区にある観光施設やその他箱根に関するイベント等と連携を深め、箱根地域が一体となり多くの県民の方々に楽しんでいただけるように努めます。イベント（芦ノ湖畔の四季と音楽鑑賞会）の開催に当たっては、地元箱根町地区の活性化に協力して、箱根関所等と協調して開催します。
- ・ 地元の祭りや東京箱根間往復大学駅伝競走においては、地元観光協会と協力しながら、駐車場の開放による利便性等に協力します。
- ・ NPO法人「ときめき箱根」が年2回実施する箱根杉並木の手入れ事業に協力団体として活動に協力します。また、地元ボランティア団体と連携してボランティアの活動に対して協力します。
- ・ 地元警察や消防と緊急連絡網を構築しており、常に連携して、引き続き緊急時の迅速な対応ができるようにします。
- ・ 小田急グループとの連携により、小田急線沿線での恩賜箱根公園のPRをしてもらいます。
- ・ 箱根地区の渋滞対策として、小田原土木事務所、箱根町が実施している「箱根スマイル2000万人プロジェクト」に積極的に協力かつ参加します。
- ・ 平成20年度に実験したパーク&サイクルを引き継いだ電動アシスト自転車のレンタルを、他地区の自転車貸出し拠点と連携してキャンペーンを実施し、レンタサイクルの活用を図る。また地元の観光関係業界と協力し、レンタル料金の割引制度の充実を図ります。