

# 指定管理業務 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			実施状況							令和3年度の実施状況	
区分	提案項目	提案の具体化方策	H27_実施計画	H28	H29	H30	R1	R2	R3		
<b>1 指定管理業務にあたっての考え方、運営方針</b>											
1-①	神奈川県「未病を治すかながわ宣言」に賛同し、具体的に取組む	「未病を治すかながわ宣言」への賛同及び協力	・県の「未病を治すかながわ宣言協力活動登録制度」への登録 ・県や市町村が実施する健康づくりに関する事業実施や情報発信への協力	・県や市町村が実施する健康づくりに関する事業実施や情報発信への協力	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	・計画通り実施 ・「未病いやしの里駅」登録施設として広報用のパンフレットやリーフレットをカウンターに配架して情報発信に協力
1-②	離宮の魅力を満喫する贅沢な空間の提供	離宮にふさわしい庭園美と公園内外からの眺望を最優先にした高度な庭園管理	各ゾーンで実施	各ゾーンで実施	各ゾーンで実施	各ゾーンで実施	各ゾーンで実施	各ゾーンで実施	各ゾーンで実施	各ゾーンで実施	・計画通り実施 ・庭園美を損なうことなくアセビ等の刈込を実施
1-③		マメザクラやヤマユリなどの花の名所をつくり、季節の華やぎある散策を提供	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	・計画通り実施
1-④		オープンカフェの実施など、おもてなしの心をもって快適な滞在空間の提供	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	・計画通り実施 ・「野点」は新型コロナ感染拡大防止のため中止
1-⑤	歴史に思いをはせる新たな感動の創出	継続的な資料収集で、歴史展示を充実	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	・計画通り実施 ・富士・箱根・伊豆「皇室ゆかりの庭園」ツーリズム協議会と湘南庭園文化ツーリズムとの広報連携
1-⑥		離宮の歴史を学ぶプログラムの充実	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	・計画通り実施
1-⑦		離宮の歴史と雰囲気を感じる湖畔展望館の維持管理	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	・計画通り実施
1-⑧	新たな観光拠点として箱根エリアに貢献	「箱根で一番美しい富士山が見える場所」としてのPRの強化	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	・計画通り実施 ・公園ホームページでのPR
1-⑨		近隣施設との連携を強化して、地域の観光拠点化を目指す	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	・計画通り実施 ・イベント等の広報で作成したチラシ（公園だより）を用いて多くの情報を利用者へ提供
1-⑩		グループの総合力を生かし、広域的な広報を展開	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	・計画通り実施 ・箱根ナビにイベント情報を掲示
1-⑪	緑の情報発信	公園ナビステーションの拡充、緑の人材育成、園芸知識・技術の普及の実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	・計画通り実施
1-⑫	防災力の強化	防災設備の点検・補修、自主的な備蓄、周辺施設との連携	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	・計画通り実施
1-⑬	平等な利用の確保	積極的な情報発信とソフト面からのユニバーサルデザインの取組	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	・計画通り実施
1-⑭	利用者等の意見を反映した公園づくり	公園モニター等を活用した業務改善	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	・計画通り実施
1-⑮	環境に配慮した管理運営	環境マネジメントシステムの推進、ゴミゼロアクセスの取組	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	各取組を実施	・計画通り実施 ・環境省等が実施している不法投棄パトロールに参加
<b>2 業務の一部を委託する場合の考え方、業務内容</b>											
<委託予定業務一覧表(様式第1号)にて確認>											
<b>3 施設の維持管理</b>											
3-①	適切な植物管理	離宮当時の景観の維持、新たな眺望や花の見どころづくり	離宮当時の景観の維持 新たな眺望や花の見どころづくり	同左	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施 ・馬場跡の伐採による弁天の鼻展望台からの眺望確保
3-②	清潔感のある施設清掃	週2回以上の簡易清掃、ゴミ拾いなど随時の点検・清掃	週2回以上の簡易清掃 ゴミ拾いなど随時の点検・清掃	同左	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施 ・高圧洗浄機によるトイレ等の清掃
3-③	老朽化施設に対する適正運用	保守点検・修繕を的確な実施	保守点検・修繕を的確な実施	同左	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施
3-④	全職員によるパークコンシェルジュとしての利用者への対応	公園や周辺観光施設などの情報提供	公園や周辺観光施設などの情報提供	同左	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施 ・イベント等の広報で作成したチラシ(公園だより)により多くの情報を利用者へ提供
3-⑤	庭園美と眺望の継承を最優先した高度な庭園管理	専門家の指針に沿った眺望確保	新たなビューポイントの設置 樹木の段階的な伐採、樹種転換	同左	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施 ・馬場跡の伐採による弁天の鼻展望台からの眺望確保
3-⑥		国登録記念物にふさわしい高水準な庭園管理	管理基準以上の維持管理の実施	同左	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施 ・マツ、キャラ玉等の手入れに加え管理基準には無い箱根竹の生垣づくりや藤棚の剪

3-⑦	離宮の心を継承した植物の育成管理	コケの希少種・箱根固有種の保全を意識した維持管理	研究機関と連携した観察会・モニタリングを計画	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画取止 ・「離宮自然満喫ツアー」は新型コロナ感染拡大防止のため中止
3-⑧		「白鳥の池」を彩る見どころづくり	水生植物等の植栽	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施
3-⑨		ヤマユリ・ヒメシャラ等の保護育成と見どころづくり	ヤマユリ、サンショウバラ等の植栽・補植	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施
3-⑩	園内貴重樹木の管理	キャラ玉、イトヒバ等の園内貴重樹木の管理	経験豊かな協力業者による管理	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施 ・チャボヒバ9本及びイトヒバ1本の剪定
3-⑪	獣害対策	イノシンによるヤマユリ等の食害防止	簡易電気柵を設置	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施
3-⑫	贅沢な空間と安全を維持するための高水準な管理と効率的・効果的な作業の推進	ミュージアム資産の維持に配慮した湖畔展望館の施設管理	展示物の適切な管理 館内全体の点検・清掃（毎日）	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施
3-⑬		利用実態に合わせた管理水準以上の園内の清掃	小まめな点検・清掃 迅速なトイレ清掃の徹底	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施 ・駐車場トイレにおける定期的な高圧洗浄を実施
3-⑭		冬季の凍結事故を未然に防止するための凍雪害対策	迅速な除雪作業 適切な注意喚起	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施
3-⑮	維持管理の水準を担保するための取組み	業務効率化の取組	管理マニュアルの整備 公園管理データベースシステムでの点検・修繕の維持管理情報の蓄積 PDCAに基づく効率化	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施
3-⑯		管理水準を担保する仕組み	定期的なモニタリングの実施 自己点検表を用いた確認と検証 施設特性をふまえた専門業者への業務発注	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施
3-⑰		コスト削減の工夫	複数年契約や物品の一括発注 植物性廃棄物をリサイクルし、堆肥として活用 ゼロ・エミッションの推進	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施
3-⑱		防災機能の強化	災害時に備えた備蓄品の点検補充 設備の定期点検	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施
3-⑲		有資格者の配置	公園管理運営士、一級土木管理技士等有資格者の配置	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施
3-⑳	年間維持管理計画の実施	年間維持管理計画の着実な実施	年間維持管理計画の実施	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施
<b>4</b>	<b>利用促進のための取組</b>									
4-①	おもてなしの心をもった、より快適な空間づくり	「緑賜庵」における抹茶と地元銘菓の提供	飲み物・地元銘菓の提供	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施
4-②		箱根関連グッズの販売	寄木細工はがきセット、箱根立体マップ等の販売	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施
4-③		バラ展など季節の花展示、イベントの開催	野点（茶席）やバラ展等のイベントの実施	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施 ・バラ展開催後に即売を実施するとともに、即売会では中央広場から駐車場までの定時配送サービスを実施 ・「ざる菊の展示」などのイベントを開催
4-④		新たなビューポイントの設置	ベンチの設置 花火の見物スポットの設置 ビューポイントのPR	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施 ・馬場跡の伐採による弁天の鼻展望台からの眺望確保
4-⑤	離宮の歴史と自然についての学ぶ機会の充実	離宮紹介展示の充実	未発掘資料を県や地元等と連携し収集・展示	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施
4-⑥		公園ガイドツアーの魅力アップ	登録記念物見所めぐりツアー 悠久の箱根離宮ミステリーツアー 離宮の自然満喫ツアー等のプログラムを作成・実施	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施
4-⑦		地元、外部と連携した「離宮セミナー（仮称）」の開催	地元や外部機関と協力したセミナーイベントの計画及び実施	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画取止 ・「ミュージアムリレー」は新型コロナ感染拡大防止のため中止

4-⑧		園内のコケマップを基にコケの説明板を設置	園内各所に説明板を設置	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施
4-⑨	利用者のニーズをふまえたサービス向上	全職員パークコンシェルジュ	全職員をパークコンシェルジュとし公園案内や観光施設の情報を紹介	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施 ・コロナ感染拡大防止対策の充実(足踏み式消毒液スタンド、飛沫防止アクリル板)
4-⑩		多言語表記のパンフレットや案内板の設置	多国語パンフレットの作成、案内看板へ4ヶ国語を併記	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施
4-⑪		電気自動車による送迎	歩行の困難な利用者のため電気自動車での送迎	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施
4-⑫		レンタサイクルの提供	観光客へレンタサイクルの提供	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施 ・利用月や利用時間の拡大、乗り捨て可能などサービス向上を図った
4-⑬	冬季の閑散期や平日の利用促進	冬季の閑散期や平日の利用促進	園内散策を楽しめるサービスに努め、平日での楽しみ方をPR	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施 ・クリスマスツリーとリースの装飾など館内装飾を目的として各種イベントを開催
4-⑭	歴史ある「離宮公園」としての積極的な広報や話題づくり	「離宮公園」としての施設イメージのPR強化	公園HP等のPR強化	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施 ・公園だよりにより公園の情報を提供
4-⑮		「箱根で一番美しい富士山が見える場所」としてのPR強化	HPやネットワークカメラを活用した広域的なPR	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施 ・公園ホームページでのPR
4-⑯		国登録記念物指定公園同士での連携強化	共同パンフレットのリニューアル等を協同で企画・実施	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施
4-⑰	パートナー企業、地域との連帯を通じた広域的な広報	パートナー企業との協働による広報	小田急グループが運営する施設への公園情報のPR 小田急沿線での公園のPR 小田急のんびりハイク&ウォークとの連携 小田急箱根フリーバスとの連携 日帰りバスツアーとの連携 小田急関連施設との連携	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施
4-⑱		箱根地区、県西部との地域連携によるPR	箱根ジオパーク推進協会との連携とジオパーク運動への支援 地元メディア「あしがら新聞」への情報提供 箱根町観光協会との連携 神奈川県西部地域ミュージアムズ連絡会との連携	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施
4-⑲	広域的情報発信、イメージアップ、広報	幅広い媒体の活用	独自広報ソールの活用 マスコミへの情報提供 首都圏の公園との共同ガイドブックの作成・販売	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・一部実施 ガイドブックは、ネット検索の主流化を受け、発行者の意向により廃刊となったため販売なし
4-⑳		地域ネットワークを活用した情報提供	県のたより、広報箱根への掲載依頼	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施
4-㉑		フォトコンテストの開催	フォトコンテストの開催 入賞作品展の開催	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施
4-㉒		外部イベントでのPR	協会全体としてフォーラム等に参加し公園をPR	同左	同左	同左	同左	同左	同左	計画取止 ・新型コロナ感染拡大防止のため中止
4-㉓		協会マスコットの活用	コーちゃん&エンちゃんの地域イベント出演によるPR	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画取止 ・新型コロナ感染拡大防止のため中止
4-㉔		近隣公共施設等と連携した広報	地域広報紙「公園だより」の発行(季刊)	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施 ・箱根芦ノ湖「夢」劇場(箱根関所等周辺施設共同チラシ)による広報
4-㉕	公園利用者数の目標値	広報・PR、イベント等の実施(公園全体)	利用者数増に取り組む(各取組の実施)	同左	同左	同左	年間利用者数 444千人(見直)	同左	年間利用者数 369千人目標	・一部実施 ・新型コロナ感染拡大防止のためイベントや広報などの利用促進の大部分を中止
<b>5 自主事業の運営</b>										
5-①	観光拠点としての有料駐車場の利便性向上	有料駐車場(実地体制)	実績や他施設での運営ノウハウを活かし当協会が担当し、交通誘導整備及び観光案内を目的として職員を地元から採用し配置	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施

5-②		有料駐車場 (利用システム)	料金所は機械方式を導入 専門業者のコールセンターシステム を導入 自動精算機に緑化協力金ボタンを設 置し、駐車場利用者の賛同者に対 し、駐車場利用1回について20円 の寄付金を預かる。 レンタサイクル利用の拡充	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施
5-③		有料駐車場 (繁忙期の対応)	「芦ノ湖夏まつり」「箱根駅伝」等 では駐車料金1回制を導入 箱根駅伝の出場校関係者を対象とす る公平な事前予約制を導入し、大会 の円滑な運営に協力 駐車場内外に交通誘導員を配置し、 国道1号線の通行や路線バスの運行 に支障がないように柔軟に対応	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施 ※駐車料金1回制の導入は行わず
5-④	利用者ニーズをふまえた自動販売機の設置	自動販売機 (実施体制)	サービス向上、熱中症対策の一環と して駐車場(災害支援型ベン ダー)・湖畔展望館内に設置 アイスなどを提供する自動販売機の 増設を検討設置管理及びフルオペ レートを委託	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施
5-⑤		自動販売機 (業者の選定)	災害支援型ベンダー・防犯システム 等の導入を条件に選定	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施
5-⑥		自動販売機 (点検方法)	販売品目・防犯対策・節電等につい て適切な指導の実施	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施
5-⑦		自動販売機 (委託業務)	補充と品質管理、使用済み容器の回 収、集金及び釣銭補充、事故発生時	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施
5-⑧	「緑賜庵」の運営及び箱根土産品の販売	「緑賜庵」の運営及び箱根土産品の販売 (実施体制)	飲み物・地元和菓子の提供 はがきや立体マップなど箱根に関す る土産品を販売 茶道の有資格者を配置、繁忙期・イ ベント時には適宜増員	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施
5-⑨		「緑賜庵」の運営及び箱根土産品の販売 (業務内容)	安全な食品提供 箱根土産品の販売 清掃、接客態度のチェック・指導	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施

**6 利用料金について**  
記載なし

**7 利用者への対応**

7-①	基本的な接客姿勢と対応の確保	職員の情報共有の徹底	全職員が最新の公園情報を把握(朝 礼時の報告・連絡の徹底、連絡ノ ットの回覧) 定例全体会議(月1回)での情報共有	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施
7-②		コンシェルジュリーダーの指定	コンシェルジュリーダーの指定 (バッジの着用、利用者への周知)	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施
7-③	接客スキルの向上	接客研修の実施	新規採用職員対象の接客研修実施 接客、苦情対応研修の実施(全職 員、年1回)	公園モニター結 果に応じた研修 の実施	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施
7-④		OJTの実施	各自の対応の定期的チェック (チェックシート方式) 利用者への積極的挨拶の励行 朝礼での挨拶唱和の実施	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施
7-⑤	苦情対応、サービス向上のための取組等	苦情処理・改善策実施のための工夫	他の施設と併せた苦情・要望情報の データベース化	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施





12-③	費目ごとの経費節減策 (植物、施設、清掃管理費・利用促進費)	刈込物等の植栽は直営で実施 落ち葉や剪定材を腐葉土等に活用 伐採枝は支柱や土止め杭等に再利用 箱根固有種の繁殖を育苗から実施 除雪や凍結防止対策は直営で実施 (機械除雪が必要な場所以外) 日々の簡易清掃は直営で実施 公園だより等の配布パンフは直営で 作成、印刷、配布を実施	同左	・計画通り実施						
12-④	費目ごとの経費節減策 (人件費)	繁忙期、閑散期に応じた柔軟な人員 配置の継続 イベント等の利用者を予測し、メリ ハリの利いた人員配置	同左	・計画通り実施						

<b>13 人的な能力、執行体制</b>											
13-①	適切な人員配置	責任者・主要職員の適切な配置	計画に示す経歴等での人員配置	同左	・計画通り実施						
13-②		有資格者の適切な配置	計画に示す有資格者(資格、人数) の配置	同左	・計画通り実施						
13-③	人材の育成	研修の受講、資格取得の推進 民間企業等との人材交流	人材育成の仕組みに基づく実施	同左	・計画通り実施						
13-④	職員採用	公募による人材確保(正規職員) 地元人材の活用(非常勤、作業員等)	適正な採用の実施	同左	・計画通り実施						

<b>14 コンプライアンス、社会貢献</b>											
14-①	諸規定の整備、法令遵守の徹底	各構成企業における諸規定に基づく法令遵 守の徹底	諸規定の整備と運用	諸規定の運用	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施
14-②		コンプライアンス要綱等の周知	研修等の実施	同左	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施
14-③	個人情報保護のための取組	個人情報保護のための諸規定の整備	諸規定の整備と運用	諸規定の運用	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施
14-④		個人情報保護のための取扱いの徹底	取扱いの徹底	同左	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施
14-⑤	環境への配慮	独自システムによる総合的な環境マネジ メントの実践	年1回、自己評価での環境マネジメ ントシステムの実践	同左	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施
14-⑥		環境負荷軽減の具体的な取り組み	自主財源による照明のLED化	同左	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施
14-⑦			特定外来種の除去	同左	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施 ・特定外来種はない
14-⑧			箱根固有種の繁殖を育苗から実施	同左	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施
14-⑨			発生材のチップ化による資源循環型 の維持管理	同左	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施
14-⑩			季節に応じた被服を貸与してクール ビズ、ウォームビズを推進。	同左	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施
14-⑪			トイレトペーパー、コピー用紙の グリーン購入	同左	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施
14-⑫			公園周辺道路の清掃等ゴミロアセスの 取組	同左	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施 ・環境省等が実施している不法投棄パトロールに参加
14-⑬	障害者の雇用促進	障害者の直接雇用と障害者就労施設への積 極的な業務発注	法定雇用率を上回る雇用努力の実施	同左	同左	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施
14-⑭		障害者の法定雇用率の高い企業へ優先的に 発注する仕組みづくり	仕組みづくり(業者選定の際に条件 に入れることを検討)	同左	検討結果の運用	同左	同左	同左	同左	同左	・計画通り実施