

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23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23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										補足資料	
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	調整中	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	継続実施	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策定した、植栽整備維持管理指針(案)を基に景観支障樹木の整備を実施した。	策定した植栽整備維持管理指針(案)に沿って、県土木と協働して園内植栽の段階的な整備と維持管理を実施していく。	1-1
		離宮の歴史と魅力を後世に伝える管理運営の実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	継続実施	「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実施した。	「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き続き実施していく	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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	継続実施	春にはバラ展、秋には古典菊の菊花展を開催し、それに合わせて野点を開催し、来園者をもてなした。また、湖畔展望館2階休憩室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。冬期はペ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ていく。	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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	継続実施	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、電気自動車で湖畔展望館まで送迎した。また、駐車場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してもらった。	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していく。	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り組み	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	継続実施	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していく。	
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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	継続実施	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、お客様の声を聞いた。公園だよりを交通結節点に配布しPRに努めた。	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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	継続実施	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していく。	1-6
		利用者や地域への配慮	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	継続実施	春にはロイヤルローズを主体としたバラ展、秋には古典に菊展示を行い季節ごとに離宮にあった雰囲気を感じさせるようなイベントを開催した。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の運営に協力した。	今後も地域と連携しながら、イベントを開催して行くとともに、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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	継続実施	NPO法人の箱根杉並木の清掃活動に協力し、箱根の自然環境の保全を図ることや園内で発生した落ち葉の堆肥化や樹木のベンチへの有効活用により、環境に配慮した管理をPRした。	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、環境に配慮した管理運営を実施していることをアピールをしていく。	1-8
		地球温暖化防止に向けた取り組み	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	継続実施	間伐材から作った燃料を使うペレットストーブや電気自動車の活用と湖畔展望館での夏季の冷房運転をとりやめ等の節電により、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2011」に連携し、電動アシスト自転車の貸し出しを行い、交通渋滞緩和に協力した。	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、交通渋滞解消に寄与していく。	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23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	(公財)奈川県公園協会のノウハウを活かす	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	県立公園等の管理運営をとおりこれまで培ってきたノウハウを活かした公園管理を実施した。	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ていく。	2-1
	指定管理者を構成する各団体のノウハウを活かす	㈱小田急ランドフローラのノウハウを活かす	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	恩賜箱根公園においてロイヤルローズのバラ展と古典菊の菊花展を開催し、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んでいく。	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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	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策定した植栽整備維持管理指針(案)に基づき、肥大化した樹木の整理を進めた。	策定した植栽整備維持管理指針(案)を基に、県土木と協働して園内植栽の整備と維持管理を進めていく。	
	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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	「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
	おもてなしの空間作りの提案	風格のあるくつろぎとおもてなしの空間を提供	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	ゆっくりくつろいでいただくために、湖畔展望館では、緑賜庵において茶菓を提供し、ロイヤルローズや古典菊の展示や、電飾したクリスマスツリーを飾った。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ペレットストーブでもてなした。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た。	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、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ていく。	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		計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	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、案内も行って来た。	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、準備を進めていく。	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		計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	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、協同で携帯サイトの運営をしてきた。	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		計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	パーキングシステムに自動料金精算機の導入により、出口のゲートからの誤進入を防止するとともに利用時間の拡大により、利用者の安全と利便性の向上を図った。	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引き続き要望し、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		計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	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すると共に、四季折々の良さがあがる公園の魅力を写す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、季節ごとの花を觀賞できるようにした。また、富士山と芦ノ湖のポストカードを作成し、廉価で販売した。	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		計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	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。また、ガーデンテーブルを設置し、犬連れの来館者に利用してもらった。	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ていく。	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23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	調整中	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	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策定した、植栽整備維持管理指針(案)を基に景観支障樹木の整備を進めた。また、マメザクラ、ハコネサンショウバラ、ヤマユリを補植すると共に地衣類の保護育成を図った。	策定した植栽整備維持管理指針(案)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。また、固有種の補植や保護育成を行っていく。	3-6
		庭園木が大きくなり景観を阻害	調整中	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施			
		富士箱根地域の固有種が生育	調整中	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施			
		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	調整中	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施			
		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	調整中	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施			
離宮跡地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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	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した。	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。		
		調整中	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	破損した園路の改修や老朽化したトイレの建替計画を策定してもらった。また、公園の再整備の基礎となる長寿命化計画の策定を要望した。	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。また、老朽化したトイレの改築と公園の長寿命化計画の早期策定を要望していく。	3-7	
		計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	滑りやすい園路の滑り止め対策を要望すると共に、二百階段は、凍結に備え冬季は閉鎖した。また、急な園路についても、凍結しないようにの早めに除雪と凍結防止剤の散布を実施した。	当面、パトロールを強化し、滑りやすい箇所の清掃や凍結防止を図ると共に、来園者へ情報を伝えて行く。		
		調整中	実施	実施	実施予定	実施予定	歴史的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、説明板の維持管理を行った。	引き続き、歴史価値の高い施設の保全管理に努めていく。		
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	調整中	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	公園内外の優れた景観の活用と、四季折々の植物を楽しむことができるよう、策定した植栽整備維持管理指針(案)に基づき、肥大化した樹木の生理を進め、景観の取り戻しを図った。	引き続き、策定した植栽整備維持管理指針(案)を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により、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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	公園内で発生した落葉等は堆肥にして活用している。来園者用のゴミ箱を撤去し、ゴミの持帰りを徹底させた。	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。	3-8	
		計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	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、経費削減に努めていく。		
		計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	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、業務改善に努めていく。		
		計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	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配信し、広域的な情報の伝達を図るとともに、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。	バラ展や菊花展の展示の充実を図っていく。また、植栽整備維持管理指針(案)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整備を進めていく。	3-9	

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23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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	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(財)神奈川県公園協会本部と(株)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。	「PDCAチェックシステム」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、効果的な管理運営を行っていく。		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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	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、駐車場の除雪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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	6月10日に舗装段差での躓き転倒事故や12月7日の階段でのスリップ転倒事故で救急車による搬送が行われたが、職員が病院まで付添、怪我の状況の確認報告等がなされた。杉の倒木や台風によるヒノキの倒木、自動販売機の損壊等の事故に対しても、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していく。		
		大雨、暴風、落雷、大雪等による災害発生が予測される場合	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	台風や計画停電に伴う園内待機体制をとった。緊急連絡体制が機能しており、幸いにも大きな被害はなかった。	災害発生が予測される場合は、マニュアルにそって、待機や非常召集を行う。また引続き、緊急時の連絡体制の徹底を図っていく。		
		大雨、暴風、落雷、大雪等による災害が発生した場合	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	台風15号による倒木被害があったが、県との役割分担により迅速に処理した。	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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	東日本大震災の影響はあったが、適切な避難誘導をすることが出来た。	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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	箱根町赤十字奉仕団の協力を得て、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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	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していく。		
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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	当協会独自の「公園管理PDCAチェックシステム」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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	年間を通じ、当協会全体での研修、公園独自での研修に積極的に参加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23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 補足資料										
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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	・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を充実、PDCAによる公園の品質管理の向上、また時代のニーズに沿った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。 	7-1	
	外部評価員による職員教育と自己評価による資質向上	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	<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。 ◆PDCAチェックシステム 昨年度までの「自己評価システム」の項目見直し等改善を図り、標記のシステムとしてリニューアルして行った。四半期毎にPDCAチェック会議、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り組みを行うことで、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。 			
	新たな研修プログラムの導入	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	応募時に提案した新規研修「苦情対応研修」「ボランティアコーディネート研修」はH22年度までに実施済みであり、研修成果を活かした取り組みを行っている。また「ミーティング実施」に関しては継続して行っている。			
接遇研修の実施	接遇研修の実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	<ul style="list-style-type: none"> ・毎日の朝礼等により、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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も継続して朝礼を実施し、気持ちの良い接遇対応の徹底を図るとともに、利用者への対応で提案している、「パークコンシェルジュ」を目指す。また、ロールプレイの継続実施により、的確な初期対応を確立していく。 	7-1	
	事務処理研修の実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	<ul style="list-style-type: none"> ・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、担当者会議等)を行った。 			<ul style="list-style-type: none"> ・業務の効率化及び事故防止の観点から、今後も定期的に実施していく。
	安全管理研修の実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 			
安全管理研修の実施	安全管理研修の実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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ていく。 	7-2	
	安全管理研修の実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施				7-1

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23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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	労働安全衛生研修として、新規採用の公園スタッフを民間の技術教習所において、刈払機安全講習を受講した。	・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していく。	
			計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	・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していく。	
			計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	・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・事故ゼロを目指していく。	
		植物管理研修の実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	・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。	・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。	
			計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	・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。	
		公園マネジメント研修の実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	・外部セミナー等の講習会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。	
			計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	・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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	・公園の利用促進を図るため、利用促進担当者会議を行って意識を共有した。 ・工作や日本文化等に関して豊富な知識をもつ本部担当職員が、適宜指導を行った。	・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									補足資料
園内施設全般の安全管理方策	各種施設点検の実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	(公財)神奈川県公園協会本部職員及び㈱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、(公財)神奈川県公園協会及び㈱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していく。	8-1	
	各種マニュアルの活用と整備	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	マニュアルは、問題点を見直しするとともに、職員に活用を徹底した。	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く。		
	点検と連動した速やかな施設修繕の実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	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していく。	8-2	
	施設賠償責任保険への加入	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	施設賠償責任保険に加入するとともに、自転車の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も加入した。	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の加入に努めていく。		

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23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		計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	杉並木沿いの杉の倒木処理や転倒危険木を伐採してもらうとともに、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していく。	8-3
	休憩施設		計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	ベンチの高压洗浄や休憩所(四阿)の床の滑りにくいフックス掛けを行い、安全で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していく。	8-4
	トイレ		計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	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・壁面の苔を高压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、早期対応を行っていく。	
	園路・階段		計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	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きにくくなってきている塔の鼻広場進入園路にチップや碎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で段差による転倒事故が発生したため、県に改修工事をお願いした。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、改修等について県との役割分担に基づき実施していく。例年通り冬季には凍結による転倒事故防止のため、二百階段を閉鎖していく。	8-5
	駐車場		計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	自動駐車料金精算機を導入し、出口にゲートを設置したため、誤進入を防ぐことができた。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。	8-6
	排水設備		計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	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、側溝清掃を実施していく。	8-7
施設運営面での完全管理方策	作業スタッフの安全確保		計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	操作講習会への参加や朝礼時等に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、操作講習会への参加と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、点検を実施していく。	8-8
	利用者に対する安全確保		計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	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、危険箇所や作業区域へ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		計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	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た。	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。	8-9
	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		計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	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っていく。	8-10

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23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										補足資料
	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	計画通 り実施	計画通 り実施	計画通 り実施	継続実 施	継続実 施	公園の魅力を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。	
	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	計画通 り実施	計画通 り実施	計画通 り実施	継続実 施	継続実 施	利用者からの苦情や要望は可能な限り適切に対応し、関 係機関へ報告した。	引き続き、苦情や要望があれば、県土木へ書面にて報告し ていく。	
		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	計画通 り実施	計画通 り実施	計画通 り実施	継続実 施	継続実 施	月に一度の園長会議や副園長会議で事例を共有した。	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ていく。	
	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	計画通 り実施	計画通 り実施	計画通 り実施	継続実 施	継続実 施	(公財)神奈川県公園協会本部の研修に参加した。	(公財)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	計画通 り実施	計画通 り実施	計画通 り実施	継続実 施	継続実 施	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で配信し 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いしている。	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。	9-1
		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	計画通 り実施	計画通 り実施	計画通 り実施	継続実 施	継続実 施	(公財)神奈川県公園協会本部の研修に参加した。	(公財)神奈川県公園協会本部の研修に参加していく。	
	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	計画通 り実施	計画通 り実施	計画通 り実施	継続実 施	継続実 施	メールによる問い合わせへの速やかな回答や、ご意見箱 を設置による常設アンケートとイベント時にもアンケート を実施。また、お客様との対応の中でご意見を開いたりし て、可能なものは実施した。来館時に富士山が見えない場 合のあり、芦ノ湖と富士山のポストカードの販売を行っ た。	常設アンケートや年2回のアンケートの実施により、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してい く。	
		外部評価による評価と業務改善	計画通 り実施	計画通 り実施	計画通 り実施	継続実 施	継続実 施	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 めていく。	
10 利用促進方策										補足資料
	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	計画通 り実施	計画通 り実施	計画取 り止め	実施済 み	実施済 み	5月21日に春の音楽鑑賞会を計画していたが、東日本 大震災に伴う自粛要請を受けて開催を中止した。秋の開催 を含めて今後の運営について検討をした結果、費用対効果 を踏まえて中止することにした。	実施済みとする。	
		野点	計画通 り実施	計画通 り実施	計画通 り実施	継続実 施	継続実 施	5月、6月、10月、11月にイベント等に合わせて4 回計画したが、6月は荒天で中止となった。11月は屋外 での開催は寒すぎるので、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。	今後もイベントに合わせて年4回を目安に実施していく。	
		菊花展	計画通 り実施	計画通 り実施	計画通 り実施	継続実 施	継続実 施	10月31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3～6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。	今後も引続き展示の充実を図っていく。	
		バラ展	計画通 り実施	計画通 り実施	計画通 り実施	継続実 施	継続実 施	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。	今後も引続き展示の充実を図っていく。	10-1
		その他のイベント	計画通 り実施	計画通 り実施	計画通 り実施	継続実 施	継続実 施	菊花展に合わせて、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した。	持ち込みイベントの誘致とイベントに合わせた俳句の展示 を行っていく。	

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23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		計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	公園のホームページや(公財)神奈川県公園協会ホームページを頻りに更新し、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、恩賜公園や(公財)神奈川県公園協会のホームページを随時更新していく。	10-2
	パートナー企業・グループによる広報		計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	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		計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	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		計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	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、恩賜公園や(公財)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ていく。	
1 1 地域や関係機関との連携										補足資料
	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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	施設改修記念に地元幼稚園児を招いて園内を案内したり、ボランティア団体が実施している箱根杉並木の清掃活動に協力した。	引き続き、ボランティア団体への協力と活動の場を提供していく。	
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		計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	「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や携帯サイトの運営に協力した。	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」にも協力していく。	11-1
	管理運営での連携		計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	湖水祭、鳥居焼祭、箱根駅伝開催時等に、駐車場の早朝や夜間利用に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、駐車場の早朝や夜間利用等に臨機応変に協力していく。	
関係機関との連携	観光関連機関との連携		計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	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る。	
	関連施設との連携、地域活性化への取り組み		計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	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」を配布した。	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していく。	
	災害時の連携		計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	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していく。	
	安全な管理運営を目指した連携		計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	継続実施	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た。	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。