

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26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

区分	事業計画書の内容		実施計画						平成26年度年間実績報告	今後の取り組み予定	備考	
	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	H26				
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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	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を基に庭園樹木の管理を実施。遊歩道や湖畔園路の眺望を改善した。		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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	「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。「登録記念物」(名勝地関係)への認定に合わせて、ミュージアムリレーや公園セミナーを実施した。		1-2
		公園の魅力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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	桜の時期に合わせて4月末からゴールデンウィーク、6月のバラ展、夏休み、11月の古典菊展とそれにあわせて野点を開催し、来園者をもてなした。また、固有種のマメザクラ、サンショウバラやアセビ、ヤマユリ、福寿草の保護生育を図り、特徴ある花周景を彩った。緑賜庵において茶菓のおもてなしと「箱庭さんぽ」のガイドツアーや公園セミナーを実施した。		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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	郊外活動による広場の利用が多く、気持ちよく利用してもらうための相互配慮の徹底や公園の中心部が小高い丘になっているため、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、中央広場の芝生の全面張り替えや湖畔展望館裏トイレの建替によりバリアフリー化をさせていただいた。		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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	郊外活動による利用が集中するため、特定の個人や団体の利用を優先することのないように、利用者相互の配慮の徹底や利用指導を行った。		
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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	ご意見箱の設置やイベント時にアンケートを実施して、お客様の声を聞き、要望や意見を維持管理に反映するように努めた。		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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	施設を安全・安心して利用してもらえるよう維持補修作業を行うとともに、園路や公衆便所の清掃を毎日実施している。特に箱根関所や杉並木の散策者の利用も多い駐車場トイレは、常時見廻り清潔に保っている。また、少しでも明るい雰囲気を出せるように、休憩所やトイレ内に飾花を行った。		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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	桜やツツジにあわせた野点や6月に皇室に因んだバラや11月に古典菊を展示し、離宮にあった雰囲気を感じやすいイベントを開催して誘客に繋げるとともに、展示後のバラを地域の愛好家にバラの里親として配布し喜ばれた。また、箱根関所通り景観まちづくり検討会への参画を継続し、景観の改善と関所通り商店会と連携した。		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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	ゴミ箱の撤去によるゴミの持ち帰りの徹底や、タバコの吸殻入れの減数の効果もありタバコの吸殻の投げ捨ても減り、環境負荷の低減が図られてきた。また、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ったり、園内での発生材の活用や伐採樹の丸太ベンチ等への有効活用により、環境に配慮した管理をPRしている。		1-8
		地球温暖化防止に向けた取組み	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	園内の送迎等への電気自動車の活用と箱根EVタウンの担い手としての電気自動車の急速充電器の運用や「箱根パーク&サイクル2012」に連携しての電動アシスト自転車を出し出しによるCO2の排出削減効果と湖畔展望館での夏季の冷房停止によりエネルギーの節約を図った。湖畔展望館やトイレの蛍光灯をLEDに換えた。		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

区分	事業計画書の内容		実施計画						平成26年度年間実績報告	今後の取り組み予定	備考
	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	H26			
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	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	長年にわたる県立公園等の管理運営をとおしてこれまで培ったノウハウとネットワークを活かした公園管理を実施した。		2-1	
	(株)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	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	バラ園等での管理技術を活かしたロイヤルに因んだバラの展示や仕立て難しい古典菊の展示を行うとともに、バラや菊を含めた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や拠点施設を生かした広報活動を行った。		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	計画通り実施	計画通り実施	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に基づき、庭園樹の管理と景観支障樹木の整理による植栽管理を実施。遊歩道の箱根町側と湖畔園路の箱根神社方面の眺望の改善を図った。		1-1	
	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	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	「旧函根離宮」に関する資料展示や「登録記念物」(名勝地関係)に登録された庭園景観を維持しながらの在来植物の保護生育と残存施設の保全管理を進めた。また、公園だよりにも関係記事を掲載して宿泊施設や各交通拠点に配布し誘客につなげた。		1-2 2-3	
	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	計画通り実施	計画通り実施	継続実施	湖畔展望館における緑陽庵での茶菓を提供や野点の開催により、風格ある庭園景観と富士山と芦ノ湖の景観を堪能しながら、ゆっくりとくつろいでお茶を召し上がっていただいた。またロイヤルローズや古典菊の展示をとおして、離宮の雰囲気を楽しんでもらったり、見た目にも暖かそうなお客様がくつろげるようなベレットストープでのおもてなし、正月には外国からの来園者をもてなすため中央門に門松を設置し和風のお出迎えを行った。		1-3 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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	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、全ての案内版にも日本語・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、案内も行ってきた。		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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	箱根関所等近隣の観光施設とのパンフレットやポスターの相互掲架や箱根関所や杉並木等の一般観光客が快適に使えるように駐車場のトイレは常に清潔に保っている。また、関所通り景観まちづくり研究会に参画し、協同で携帯サイトの運営をしてきた。			
	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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	芦ノ湖夏祭りウィークでの夜間利用者対応や箱根駅伝時の一般利用者への早朝対応と前払い料金制の導入による駐車場出口混雑の解消や出場校関係者の大型バス利用の予約制度による駐車スペースの有効利用、校外学習関係での駐車料金の減免措置による学校関係者の利用拡大、電動アシスト自転車のレンタルによるパーク&サイクル割引等により利便性や利用効率の向上を図った。	減免利用件数H24が171件からH25は186件H26は171件	3-2	
	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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	ネットワークカメラによる富士山と芦ノ湖のライブ映像のインターネットでの配信、四季折々の公園の魅力をホームページで公開するとともにメディアを通じての花の開花情報の提供や観光拠点や交通結節点への公園だよりの配布によるPRや曇って見えない時でも富士山や芦ノ湖の景観が分かるようにポストカードを作成し、廉価で販売した。また、小田急グループの箱根フリーパス利用者対象の「箱根のんびりクーポン」に参画し、割引やポストカード配布により来園者増を図った。		3-3	
	眺望の良い湖畔展望館2階の緑陽庵と休憩所	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	地元産物のPRを兼ねて名物「稚子饅頭」を添えた抹茶やクッキーを添えたコーヒー・アップルティーに加えてパンを販売し、夏にはアイスコーヒーやアイス抹茶やみつめを冬季にはベレットストープをともしておもてなしをした。また、ガーデンテーブルを設置し、館内に入れない犬連れの来館者に利用してもらった。		3-4	

指定管理者管理運営実施状況表

公園名： 恩賜箱根公園

区分	事業計画書の内容		実施計画						平成26年度年間実績報告	今後の取り組み予定	備考
	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	H26			
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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	標高の高さと芦ノ湖からの寒風と霧に晒される厳しい生育条件下で貴重な古木・老木の樹勢回復に努めるとともに、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を基に庭園樹木の剪定と景観回復のための景観支障木の整理を実施。今年は、遊歩道の箱根町側と湖畔園路の箱根神社方面の眺望の改善を図った。また、白鳥池にノハナショウブを試験的に植栽し、生育状況を見守るとともにマメザクラ、サンショウバラの育苗や電気柵を設置してのイノシシの食害からのヤマユリの球根の保護や園内に多いコケの保護を図った。		1-1 3-5
	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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施			
	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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施			
	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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施			
	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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施			
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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	湖畔展望館内部の展示資料の保全に努め、照明を落とすとともに、昔の写真等の新たな資料の収集に努めた。掲示内容の錯誤が判明。展示内容の変更に合わせて修正をお願いしていく。		3-6
	整備されてから年数が経過した施設	調整中	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施			
	勾配のある園路や急階段が多い	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施			
	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	調整中	実施	実施	実施	実施	実施	実施			
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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	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に基づき、庭園樹の管理と景観支障樹木を整理し、遊歩道の箱根町側と湖畔園路の箱根神社方面の眺望の改善を図った。また、「登録記念物」(名勝関係)の認定を受けた現存する貴重な施設の保全を図った。		1-9
	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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施			
	効率的効果的な維持管理のための取り組み	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施			
	管理マニュアルの整備による取り組み	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施			
	公園の特性を踏まえた新たな計画	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施			
								「登録記念物」認定を契機に神奈川県西部地域ミュージアム連絡会に参画し、周辺施設との連携を図り、ミュージアムリレーを開催し公園の特性をPR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で配信していくとともに、小田急の広報網「箱根ナビ」や町観光協会の「箱根金山」を使い広域的にイベントや四季の情報の広報を図るとともに、「箱庭さんぽ」や箱根フリーパス利用者の特典になる「箱根のんびりクーポン」に参画し誘客に繋げた。		3-7	

指定管理者管理運営実施状況表

公園名： 恩賜箱根公園

区分	事業計画書の内容		実施計画						平成26年度年間実績報告	今後の取り組み予定	備考
	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	H26			
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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	日常の連絡調整、毎月の園長会議、「PDCAチェックシステム」や施設点検パトロールなど、協会全体で実施する事業も引続き取り入れ、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実施した。また、指定管理者としてグループを組む(公財)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。		
	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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	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。		
	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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	「登録記念物」(名勝関係)の認定を受けた庭園の景観樹として重要な庭園樹の剪定管理、景観改善のための斜面樹の伐採、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、駐車場等の除雪を外部委託により実施した。		4-1
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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	8月11日の夜間に駐車場の自動販売機が盗難にあい、金銭の被害はなかったが、機械が大幅に壊れてしまった。また、9月9日には、駐車場料金徴収所の入口が壊され侵入事件があったが、保管金がなかったため入口が壊されただけで済んだ。機械警備をしていたので、警備会社が出動し、警察との立会いで被害を確認した。9月27日他の盗難事件で犯人は現行犯逮捕されたが被害の立件は出来なかった。9月11日には雷の誘導雷により湖畔展望館のポンプが被害し制御盤が損傷してしまった。10月3日にポンプの交換が終わるまで、手動によりポンプを動かす、館内の給水を行った。今年は、救急車を呼ぶような事故が無くてよかった。事件・事故の報告は遅滞なく行った。		
		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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	6月5日に平年より3日早く梅雨入りし、7日には箱根全山が通行止めになるほどの大雨があったり、本州接近する台風も5個でそのうち4個までが上陸するなど台風の来襲に備えての園内待機態勢をとった。大雪警報等に対しても、緊急連絡体制をとり、速やかに被害報告等を行った。		
		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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	台風の上陸数に比較して、台風による被害は少なかったため、県土木センターとの役割の下、速やかに処理を行うことが出来た。降雪量は少なかったため、駐車場以外は、職員で対応が出来た。		
		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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	2月6日に徳島県南部で震度5強の地震が発生し、東南海地震の発生が懸念されたが、その後は安定しているようだ。大地震の発生を想定し初動を訓練するための、4月22日に緊急参集訓練を協会全体で行った。また、9月と12月に自衛消防訓練により適切な避難誘導訓練を行った。		
	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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	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。		5-1
		管理事務所にAEDの常備	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	管理事務所にAED1台を設置し、救急時に備えるとともに自衛消防訓練時に操作訓練を行った。(本年度の使用実績はなし)		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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	4月22日に緊急参集訓練を協会全体で行った。また、9月と12月に自衛消防訓練とスタッフのAEDの操作訓練による応急救命講習を実施。また、1名が上級救命講習に参加した。		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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	専門業者に委託して点検を実施した。		

指定管理者管理運営実施状況表

公園名： 恩賜箱根公園

区分	事業計画書の内容		実施計画						平成26年度年間実績報告	今後の取り組み予定	備考
	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	H26			
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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	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。		
	技術力と機動性のあるマルチスタッフの育成	「安全管理・接客・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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	年間を通じ、当協会全体での研修、公園独自での研修や機器の取扱い者安全講習に積極的に参加し、職員の資質向上を図ったり、応急救命研修を定期的実施した。		6-1
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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	・研修プログラムを、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。		
	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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	◆グリーンサポート事業 主に樹木を専門とするグリーンサポート特別指導員が必要に応じて樹木診断や技術指導を行った。		
			計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	◆PDCAチェックシステム 半期ごとにPDCAチェック会議を行い職員間で事業計画の確認、確実実施、履行確認を行った。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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	・本年度は、新規の研修プログラムとして、竹細工等作業教室の指導者を養成する研修を行った。 ・新規採用職員研修のための公園管理運営基本マニュアルを協会全体として整備し、周知した。 ・新規採用職員研修のための、雇用時の安全衛生教育プログラムを協会全体として整備し、周知した。		6-1 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

区分	事業計画書の内容		実施計画						平成26年度年間実績報告	今後の取り組み予定	備考
	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	H26			
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	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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	<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、挨拶唱和を実施した。また、コンシェルジュリーダーを配置し、より気持ちの良い接遇の日常化を目指した。また、協会独自の接遇及び苦情対応マニュアルを作成し、職員への周知を図った。 本部の接遇担当職員により、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。 		
	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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	<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。 		
	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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報取扱いについては、個人情報取り扱い研修において周知徹底を図った。 		
			計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	<ul style="list-style-type: none"> 大地震の発生を想定し初動を訓練するための、に緊急参集訓練を4月22日に協会全体で行った。また、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9月と12月に実施した。 		5-2 5-3
			計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	<ul style="list-style-type: none"> 当協会全体として、専門職員については3年に1回、上級救命講習の受講を受講することとし、応急処置・AEDの取扱方法等を研修している。 		6-1 7-1
	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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	<ul style="list-style-type: none"> 外部機関による刈払機、チェーンソー等の安全衛生教育、特別教育を職員が受講した。 		
			計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	<ul style="list-style-type: none"> 刈払機におけるナイロンコードの危険性を研修し、事故防止に努めた。 K Y T（危険予知トレーニング）研修を行い、労働上の事故防止に努めた。 		
	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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	<ul style="list-style-type: none"> 協会主催の樹木剪定研修に参加した。 		
			計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	<ul style="list-style-type: none"> 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。 		7-1
	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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	<ul style="list-style-type: none"> （一財）公園理財団や（一社）日本公園緑地協会主催の講習会、全国公園協会協議会等に職員を参加させ、情報の共有及び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。 		
		計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	<ul style="list-style-type: none"> 各種研究発表会などへ積極的に参加し、参考になる資料、その他公園管理運営に有用な資料については、協会全体に周知して知識、技術等の共有化を図った。 			
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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	<ul style="list-style-type: none"> 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。 			

指定管理者管理運営実施状況表

公園名： 恩賜箱根公園

区分	事業計画書の内容		実施計画						平成26年度年間実績報告	今後の取り組み予定	備考
	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	H26			
8	公園の安全管理										
	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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	現地職員による日常点検と（公財）神奈川県公園協会及び榊小田急ランドフローラ本社職員による第三者的目線も加えた施設点検パトロールを実施。		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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	・協会本部作成の共通的な公園管理運営基本マニュアルを当公園型にアレンジし、新規採用職員に研修した。		
		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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	県のモニタリング等により指摘されたことについては、県土木センターとの役割分担を踏まえ、速やかに修繕等を実施した。		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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	・施設賠償責任保険に加入し不測の事態に備えるとともに、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。		
	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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	松・杉・ヒノキ・広葉樹等の枝折れや高木の枯枝の除去及び枯損木の伐採を速やかに実施した。また、ツツジの植え込みの中にキイロスズメバチが巣を作ったので防護服を着用し撤去した。		8-3
		休憩施設	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	ベンチの高圧洗浄や休憩所の床の清掃を行い、安全で清潔な状況を確認した。また、休憩所天井にキイロスズメバチが巣を作ったので撤去した。		8-4
		トイレ	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	トイレは、日々点検清掃するとともに、補修や外部トイレの床・壁面の苔を高圧洗浄して滑りにくくした。特に駐車場トイレは朝・昼・夕方に点検と清掃を実施した。		8-5
		園路・階段	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	滑りやすく危険な園路の落葉等の清掃は毎日実施するとともに園路に不陸箇所に砕石を補充して歩きやすくしたり、表層の剥離した箇所のモルタル補修を実施。また、冬季には凍結しやすい二百階段の閉鎖や除雪と凍結防止剤の散布により転倒事故の防止を図った。		8-6
		駐車場	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	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るようになった。また、大型バスは予約により駐車スペースを確保、混雑時には交通誘導員を配置し、駐車トラブルを避けるとともに芦ノ湖夏まつりウィークや箱根駅伝時には前払い制を導入し、出場時の出口渋滞の緩和と安全確保を図った。		8-7
		排水設備	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	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。	
	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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	機器の取扱い安全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。		8-9
		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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	キイロスズメバチが植え込み内や休憩所に巣を作るため、発見次第撤去をしている。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作業にあたった。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。		8-3 8-9
	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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	園内の案内看板に湖畔展望館の電話番号やAEDの所在を載せたり、主要ポイントに公園八景の表示版を設置し、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。		8-10
		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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	湖畔展望館と駐車場に機械警備を導入し、異常を感知した場合、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。		8-11

指定管理者管理運営実施状況表

公園名： 恩賜箱根公園

区分	事業計画書の内容		実施計画						平成26年度年間実績報告	今後の取り組み予定	備考
	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	H26			
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	計画通 り実施	計画通 り実施	計画通 り実施	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あいさつ唱和や声かけを実施。		
	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	計画通 り実施	計画通 り実施	計画通 り実施	利用者からの苦情はほとんど無いが、苦情・要望には可能な限り適切に対応し、関係機関へ報告した。		
		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	計画通 り実施	計画通 り実施	計画通 り実施	月に一度の園長会議や副園長会議、その都度の情報提供により、事例を共有した。 ・協会全体として、接遇及び苦情対応マニュアルを整備した。		
	利用者への公園利用指導及びその研修等	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	計画通 り実施	計画通 り実施	計画通 り実施	・苦情処理のデータは公園協会本部での一元管理し、公園への還元を行っている。特筆すべき問題については会議等で対応を周知している。また、職員間で苦情対応のロールプレイングを実施した。		
		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	計画通 り実施	計画通 り実施	計画通 り実施	公園のHPにて、イベントやサクラ、ヤマユリの開花状況等の四季の花々の最新情報を随時更新するとともに、気象協会やJRに日々サクラの開花情報を提供。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で配信した。 公園だよりを宿泊施設や交通結節点に配布し季節の情報を提供した。		9-1
	利用者ニーズの把握と反映	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	計画通 り実施	計画通 り実施	計画通 り実施	(公財) 神奈川県公園協会本部の研修に参加するとともに朝礼等で関係法令を確認した。		
		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	計画通 り実施	計画通 り実施	計画通 り実施	電話、メール等による問合せや駐車場利用料金の減免申請に対して速やかに回答を実施。また、ご意見箱の設置による常設アンケートやイベント時の定期アンケート及び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。また、本部職員が担当公園、担当以外の公園に出向き、管理状況とともに運営状況もチェックして不備があれば改善を促すなどの処置を行った。		
		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	計画通 り実施	計画通 り実施	計画通 り実施	・県が行っているモニタリング調査での指摘事項については早期に解決するよう対処または県土木センターと調整している。		
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 止め	実施済 み	実施済 み	実施済 み	東日本大震災に伴う自粛要請を受けたことにより運営の見直しを行った結果、費用対効果を踏まえて中止にした。		
		野点	計画通 り実施	計画通 り実施	計画通 り実施	計画通 り実施	計画通 り実施	計画通 り実施	4月、5月、6月、8月、10月にサクラやバラ展及び紅葉の時期に合わせて野点を実施するとともに、菊花展では茶席を設営した。また、野点に合わせてお茶の体験コーナーも設営し、お抹茶と景観を堪能してもらった。		
		菊花展	計画通 り実施	計画通 り実施	計画通 り実施	計画通 り実施	計画通 り実施	計画通 り実施	11月1日から11月28日まで、古典菊を中心にボサ菊を展示するとともに地元俳句愛好会の俳句を展示。11月1日から3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雰囲気を提供した。		
		バラ展	計画通 り実施	計画通 り実施	計画通 り実施	計画通 り実施	計画通 り実施	計画通 り実施	5月31日から6月27日までオールドローズやロイヤルローズを中心に展示した。展示後にバラの里親として展示したバラを希望者に頒布。		
		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	計画通 り実施	計画通 り実施	計画通 り実施	2月に第7回花とみどりのフォトコンテストの入賞作品の展示や菊花展に合わせて、地元の俳句愛好会の作品の展示。また、持ち込みイベントとして、NPO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に協力し来園者を拡大した。		10-1

指定管理者管理運営実施状況表

公園名： 恩賜箱根公園

区分	事業計画書の内容		実施計画						平成26年度年間実績報告	今後の取り組み予定	備考	
	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	H26				
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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	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「花とみどりの情報サイト」で当協会が管理運営する全施設を掲載したホームページを運営し、各公園の情報提供を図っている。 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。また、公園だよりを宿泊施設や交通拠点に配布したり、かながわの公園歩きサポート情報紙「かながわパークナビ」や首都圏公園ガイド「公園への小さな旅」を発行した。 県内の都市公園や自然公園等の魅力を県民に知っていただくために「花とみどりのフォトコンテスト」を開催したり、マスコットキャラを活用した広報活動を行った。		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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	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、「公園だより」を作成し、宿泊施設や交通拠点に配布した。また、フリーパス利用者の特典としてのんびりクーポン対象施設として参画した。			
	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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	新聞・放送局・ミニコミ誌や旅行雑誌等への情報提供と様々な分野の取材等には積極的に協力し、恩賜箱根公園を広報した。また、気象協会やJRに公園の日々のサクラの開花状況や紅葉の情報を提供した。			
	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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	公園や協会本部のホームページの随時更新と「箱根ナビ」、「箱根全山」等のホームページに公園の最新情報の提供。また、周辺観光施設、交通拠点や宿泊施設にパンフレットやイベントポスター、公園だよりを配布し利用促進を図った。			
1 1 地域や関係機関との連携											補足資料	
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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	NPO法人「ときめき箱根」が実施している箱根杉並木の清掃活動やNPO法人オックスファムジャパンが開催するオックスファムトレイルウォーカーに協力した。		11-1	
	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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施			箱根夏まつりウィークに開催される湖水祭、鳥居焼祭や正月の箱根駅伝開催時等の駐車場の夜間や早朝利用に際し、安全を確保するため公園職員を配置したり、地域の関係機関等のはこねの自然に親しむ運動等の駐車場の利用に協力した。
		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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施			「箱根開所通り景観まちづくり研究会」に参画し、景観検討や箱根開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。
	観光関連機関との連携	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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施			箱根町や箱根町観光協会、観光協会の地域支部、小田急グループ関連機関へのイベント情報の提供やパンフレット、公園だよりを配布し誘客に努めた。また、神奈川県西部地区ミュージアムズに参画し、観光施設間の交流と情報交換を行うとともにミュージアムリレーを開催し情報の発信に努めた。
		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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施			小田原駅、箱根湯本駅、強羅駅、観光船の港等の交通拠点や山のホテル等小田急グループ関連施設、一般の宿泊施設にパンフレットやイベント案内、「公園だより」を配布した。また、茶室のある観光施設と連携して開始した「箱庭さんぽ」のガイドツアーを実施。
災害時の連携			計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	関係各機関との連絡体制を整えるとともに、防災ラジオの設置や箱根町の防災無線受信機による正確な防災情報を入手出来るようになるとともに衛星電話の導入により、災害時の連絡体制を整えた。また、箱根町消防本部にも閉場時も駐車場を利用できるように駐車場の鍵を渡してある。			
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	計画通り実施	計画通り実施	計画通り実施	日常点検パトロールや施設点検を行い、問題箇所は、県との役割分担のもとに改修や整備要望を行った。また、異常気象時には、迅速にパトロールを実施し、その結果を県土木センターに報告した。				
1 2 平成26年度事業計画以外の取組実績												
公園管理運営に関わる県民協働	・グリーンエンジョイ ・神奈川県公園協会賞		—	—	—	—	—	実施済	本公園を始め、当協会が管理運営を行う施設、及びその周辺で行われている県民活動等を支援するため、当協会本部事業として「グリーンエンジョイ」、「神奈川県公園協会賞」を実施した。	12-1		

※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。