計画書１「指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等」

（１）指定管理業務全般を通じた団体等の総合的な運営方針、考え方

私たちは、公益財団法人神奈川県公園協会（以下、「当協会」という。）と株式会社小田急ランドフローラ（以下、「小田急ランドフローラ」という。）の２社で構成するグループです。

当協会は、神奈川県内における都市緑化と自然環境保全に貢献する高い意識をもち、これまで 40 年にわたり数多くの県立都市公園をしっかりと管理してきました。

その結果、県の指定管理業務評価において、「特に優良」の評価を平成 22 年度に４公園、平成 23 年度に３公園、平成 24 年度に５公園でいただきました。その他のほとんどの公園についても「優良」の評価を得ています。

県立都市公園の指定管理業務にあたっては、「これまでの経験から得た各県立都市公園の設置目的への理解に基づき、行政の代行者として県民の福祉健康や緑・環境の保全を実現すること」と、「各公園を神奈川県の魅力向上に資する貴重な財産ととらえ、県民をはじめとする利用者の皆様に平等に、その価値を提供し続けること」が当協会の使命であると考えています。

一方、パートナーである小田急ランドフローラは「園芸文化の普及と人々の豊かで美しい生活環境の創造」を企業理念に掲げ、園芸と造園の専門集団として公園や植物園の管理に携わってきました。また、同社が所属する小田急グループでは総合力を活かした広域的かつ多彩な事業を展開しており、古くから箱根エリアの活性化に大きく貢献してきました。

恩賜箱根公園においては、私たちは、これまでの本公園の管理運営経験と指定管理者としての理念を共有し、２社の高い専門性を活かしながら、以下の運営の考え方に基づいて、高水準な利用環境の維持と利用者満足度向上を目指した管理運営を行ってまいります。

■安全で快適な利用空間の提供

県立都市公園は神奈川県の貴重な財産であり、県民に安らぎをもたらすとともに、楽しく活動するためのステージでもあります。「公の施設」として、誰もが安心して快適に利用できる環境を提供します。

〇きめ細かい管理による利用環境の維持と安全確保
〇公平・公正な利用の確保
〇公園の特性をふまえた災害への備えの強化

■より高い公益性の発揮

これまでに培った経験と財産を活かすとともに地域や関係団体との信頼関係とネットワークを活かし、地域社会に貢献します。

〇神奈川県の「未病を治すかながわ宣言」に賛同し、具体的に取組む
〇みどり、環境、生物多様性の保全の普及啓発
〇環境に配慮した資源循環型管理の実践
〇公園管理における協働の促進と人材育成
〇障がい者施設等と連携した花苗生産と公園での活用

公園周辺での緑化活動

■効率的、効果的な管理運営

公の施設として、常にＶＦＭ（バリューフォーマネー）を意識し、最小のコストで最大の効果を発揮する効率的、効果的な管理運営を目指します。

〇複数施設の管理運営によるスケールメリットの発揮

〇大型機械の導入による業務効率化

〇これまでに培った人材や公園管理ノウハウの活用

〇従来からの信頼関係に基づいた地域連携力の活用

〇防災と環境保護のための特定資産の活用

（２）当該公園の特性を踏まえた管理運営方針

■本公園の特性

本公園は、国際観光地・箱根の芦ノ湖畔に位置し、明治19 年に離宮として造営され、昭和 21 年に神奈川県に下賜された後、都市公園として整備された風光明媚な公園で、日本の歴史公園 100 選にも選出されています。

本公園は、現存する建造物こそ礎石と二百階段だけですが、園内の庭園と芦ノ湖と富士山が織りなす景観は、かつて皇族や外国からの賓客が過ごした時代に思いをはせる空間として非常に価値の高いものです。地域の人々にも「離宮公園」と呼び親しまれており、誰もが無料で入れる「離宮公園」として全国的にも貴重な存在です。

さらに、平成 25 年度には、近代造園文化の発展に寄与した名勝地として国登録記念物（名勝地関連）に指定されました。最近では、世界文化遺産となった富士山のビュースポットとしても知られるようになり、今後は、海外からの観光客が増加するとともに、広くニューツーリズムの受け皿となっていくことが期待されます。

本公園の全景

離宮時代の西洋館を模した湖畔展望館

しかしながら、知名度がそれほど高くないこともあって、来園前から本公園の由来や優れた眺望を知っていた観光客は極めて少ないのが現実です。また、芦ノ湖遊覧船や湖畔周辺から本公園を見ても、本公園施設であることがわかりにくいのも、認知度に影響を与えていると思われます。

そのため、今後は、内と外の視点から見た本公園の景観の向上と「離宮公園」としての積極的なＰＲを行っていきます。

■本公園の総合的な管理運営方針

私たちは、本公園の総合的な管理運営方針として「離宮の歴史と浪漫を現代に伝え、未来へとつなぐ」をキャッチフレーズに掲げ、下記の３つのテーマを柱として、県民を始めとする利用者の皆さまが本公園での活動を通じて新しい発見や感動を味わい、心身ともに豊かな生活を実感していただけるよう適切な管理運営を行います。

離宮の歴史と浪漫を現代に伝え、未来へとつなぐ

①離宮の魅力を満喫する贅沢な空間の提供　**②歴史に思いをはせる新たな感動の創出**　**③新たな観光拠点として箱根エリアに貢献**

①離宮の魅力を満喫する贅沢な空間の提供

落ち着いた環境の中で芦ノ湖の見事な眺望や庭園の美しさを味わえる本公園の魅力を最大限に活かし、ゆったりとした時間の中で離宮の歴史に思いをはせていただけるような空間づくりに努めます。

樹木剪定後の箱根神社鳥居の眺望

- ○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を継続します。
- ○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が楽しめるようにします。
- ○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を提供します。

②歴史に思いをはせる新たな感動の創出

二百階段や杉並木などの歴史資源や皇室にゆかりのある植物などを活用し、本公園における歴史的感動や新たな発見の機会の創出に努めます。また、登録記念物として指定されていることから、残された史跡の保全にも注力し、今まで以上に多くの方々に本公園の魅力を知っていただくきっかけを提供します。

離宮の歴史を現代に伝える

- ○継続的な資料収集で、歴史展示を充実させます。
- ○離宮の歴史を学ぶプログラムを充実させます。
- ○離宮の歴史と雰囲気を感じる湖畔展望館の維持管理を実施します。

③新たな観光拠点として箱根エリアに貢献

関所跡や旧街道をはじめ数多くの史跡、旧跡が集積するエリアにおいて、本公園の歴史的価値や魅力の発信をより強化することにより、施設の知名度向上を図るとともに、周辺施設との連携によりエリア全体の利用促進にも貢献していきます。

公園から望む富士山

- ○「箱根で一番美しい富士山が見える場所」としてのＰＲを強化します。
- ○近隣施設との連携を強化して、地域の観光拠点化を目指します。
- ○当グループの総合力を活かし、広域的な広報活動を展開します。

（３）利用者や地域住民、環境等に配慮した管理運営方針

■平等な利用の確保

公園は、子どもから高齢者、障がい者、外国の方などの利用者や、地域団体、ボランティア団体など様々な立場の方が利用されるため、私たちは関係法令や利用ルール等を遵守し、指定管理者としての使命感に基づいて、平等な利用を確保します。

また、安全で快適な利用環境を提供するとともに、積極的な情報発信を行い、できるだけ多くの方々が本公園を利用していただけるよう利用機会の拡大に取り組みます。

さらに、あらゆる方に対して利便性を向上させるため、公園パンフレットの多言語化など、ソフト面からユニバーサルデザインに取り組みます。

■利用者や地域住民等の意見を反映した公園づくりの推進

私たちはこれまでの管理経験から、公園の運営においては地域との関わり、連携が大変重要であると考えます。そのため、公園モニターや利用者アンケート等を活用して、利用者や地域住民の声を取り入れながら、業務改善に反映させていきます。

特に、本公園では従前から、周辺の地域団体や近隣の学校とのつながりが強く、イベントなどにも積極的に協力していただいています。これからも地域の一員として、地域住民や自治体、関係機関等と協力しながら、一体となって公園づくりを進めます。

地域との協働によるイベント

■環境に配慮した管理運営

公園は神奈川県の豊かな緑を構成する一部であり、自然の多様性に触れ、自然を大切にする心を育む場所として環境配慮の重要性について普及啓発するための重要なフィールドだと考えます。

管理運営にあたっては、当協会が独自に構築した「環境マネジメントシステム」により、環境負荷の軽減や資源循環型の維持管理（ゼロエミッション）等、総合的な環境マネジメントを推進します。

これに加えて、本公園ではゴミ箱を撤去してゴミの持ち帰りを徹底するほか、駐車場でのアイドリングストップへの協力の呼び掛けなど、利用者と一体となってゼロエミッションを推進します。

さらに地域と連携して周辺道路の清掃活動を行う「ゴミゼロアクセス」などの取組みを通じ、これからも身近な環境を大切にしていきます。

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 30 年度の実施内容

○「未病を治すかながわ宣言」への賛同及び協力
・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

○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
・マメザクラやヤマユリなどの花の名所をつくり、季節の華やぎある空間を提供
・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

○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
・離宮の歴史を学ぶプログラムの充実
・離宮の歴史と雰囲気を感じる湖畔展望館の維持管理

○新たな観光拠点として箱根エリアへの貢献
・「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
・箱根関所等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
・グループの総合力を生かし、広域的な広報を展開

○緑の情報発信
・緑の人材育成、園芸知識・技術の普及の実施

○防災力の強化
・防災設備の点検・補修、自主的な備蓄、箱根関所等周辺施設との連携

○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ﾊﾞｰｻﾙﾃﾞｻﾞｲﾝの取組

○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

○環境に配慮した管理運営
・環境ﾏﾈｼﾞﾒﾝﾄｼｽﾃﾑの推進、地域や周辺施設と連携したｺﾐｾﾞﾛｱｸｾｽの取組

計画書２「業務の一部を委託する場合の考え方、業務内容等」

（１）当該公園の管理基準等を踏まえた効果的、効率的な委託の考え方

本公園には、離宮の往時を感じさせる礎石や石碑のほか、アセビ、ヒメシャラ、サンショウバラ、マメザクラや仕立物のマツやキャラなどの銘木、古木があり、庭園として樹芸を保全していくために高品質できめ細やかな維持管理が求められています。

このような専門性が高く安定的な管理運営を行うためには、できるだけ直営で作業することが効果的、効率的であると判断し、当協会に加え、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のグループを構成します。

その上で、法定点検業務や専門性を要する一部の業務、地域活性化の観点から地元企業等に委ねることができる業務等については、効果的、効率的な観点から外部委託します。

特に、本公園の庭園樹を今後とも美しく保全・継承していくためには、取扱う職人の“樹芸”を伝承していくことが必要です。このような場合は、その技能と経験を踏まえて委託先を選定します。

■具体的な委託業務内容

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・枯損木処理	樹勢悪化木・支障枝の除去	高所作業で危険を伴うため
	庭園樹管理	樹形保全のための剪定等	夏季・秋季・冬季剪定	専門的技能を要するため
施設管理	法定点検 定期点検	建築設備 消防設備等	消防法による法定点検等	法律の定るところによるため
	警備業務	機械警備・駐車場	機械警備	免許・専門的技術を要するため
清掃管理	設備清掃	建物等清掃点検	建物等清掃	専門的技術を要するため
	ゴミ処理	粗大ゴミ・不法投棄	ゴミ・残材搬出	免許を必要とした業務のため

◆◇　地元業者による庭園樹の維持管理　◇◆

本公園の中央広場・湖畔展望館の東側に樹齢 300 年になるキャラの古木があります。

こうした庭園樹は、箱根特有の気候の中で長年管理され、樹芸が伝承されてきているため、箱根の風土を熟知した地元業者による管理が欠かせないため、引き続き委託を行います。

樹齢 300 年になるキャラの古木

（２）委託先の選定方法

委託先の選定にあたっては、競争性・透明性・公平性の確保と業務の品質確保に十分配慮して公募型競争入札を基本とし、適正な選定を行います。

そのため、公益財団法人神奈川県公園協会会計規程をはじめとする右記の関係諸規程によって、選定の手順や条件を明文化しています。

選定に関する規程

- 公益財団法人神奈川県公園協会会計規程
- 公益財団法人神奈川県公園協会会計規程の運用について
- 競争入札参加要件等選定委員会要領
- 競争入札参加要件設定に係る基準
- 指名業者選定基準

委託先の選定にあたっては、県の入札手続きを参考に募集開始から入札まで一定の期間を設け、幅広く応募していただけるように、募集内容を協会ＨＰや公園の掲示板に張り出すなどして、広く公表しています。

委託先は原則として、県の競争入札参加資格者名簿に登録された者から選定し、業務の水準を確保します。また、専門性の高い一部の業務をのぞく全ての業務について地元を優先する地域要件を設けています。

（３）県内（地域）経済への配慮、県内（地域）企業への委託の考え方

地域の企業はその地域に精通していることで、迅速かつきめ細かい対応が可能です。また、地域経済への貢献や地域連携といった視点からも効果が期待できるため、本公園では下表のとおり、概ね８割の業務を箱根町・小田原市内の企業を中心とした県内企業に委託してきました。

また今後とも、地域雇用の確保、社会的ニーズへの対応といった観点から、シルバー人材センターや社会福祉法人、ＮＰＯ法人等の地元非営利団体の活用も図り、引き続き地域の力を活用していきます。

【地域企業への業務委託実績】　　単位：件

事業所所在地	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	合計
小田原・箱根地区	3	3	6	8	20 （県内比率 76.9%）
神奈川県内	0	0	0	0	
県　外	1	1	2	2	6
合　計	4	4	8	10	26

（年間実績報告書に基づく委託金額 10 万円以上の件数）

平成 30 年度の実施内容

・法定点検業務や専門性を要する一部の業務、地域活性化の観点から地元企業等に委ねることができる業務等については、効果的、効率的な観点から外部委託します。

・委託先は原則として、県の競争入札参加資格者名簿に登録された者から選定し、業務の水準を確保します。また、専門性の高い一部の業務をのぞく全ての業務について地元を優先する地域要件を設けます。

（１）植物管理、清掃、保守点検、受付等の維持管理業務についての実施方針

本公園は、平成 25 年には「造園文化の発展に寄与した例」として国の登録記念物（名勝地関連）の指定を受けており、その構成要素となる各スポットの高水準な維持管理は、指定管理者にとって最大の責務と考えます。

私たちは平成 21 年以来、指定管理者として、本公園を管理しており、これまでの実績では、特に植物管理の項目で評価が高く、県指定管理業務評価でも平成 22 年度から３年連続で「s」評価を獲得しています。平成 25 年度上半期の利用者満足度調査でも 92%以上の満足度を得ており、離宮にふさわしい美しい庭園と富士山の眺望に定評があります。

本公園の魅力である庭園の美しさと園内各所の眺望スポットは、適切な植栽管理を行い、離宮当時の景観を維持するとともに、新たな眺望や花の見所づくりに取組みます。

施設の老朽化が進んでいるため、保守点検・修繕を的確に実施します。トイレや休憩所を始めとする園内の各施設は利用者が多く訪れる場所であり、管理基準週１回のところ、週２回以上の簡易清掃を実施します。特に、トイレは利用者へのおもてなしで最も大切な場所であり、毎日ゴミ拾いや清掃を行います。

また、利用者に対しては、職員全員が「パークコンシェルジュ」として親切丁寧な対応を心掛けるとともに、本公園ならびに周辺観光案内まで利用者のニーズに幅広く対応できるよう取り組みます。

（２）当該公園の特性と課題を踏まえた維持管理の考え方

本公園の多彩な機能と特性を活かし、利用者のニーズをふまえながら、施設の魅力を最大限に発揮し、さらなる利用促進を図るために、適切な維持管理を行います。

■庭園美と眺望の継承を最優先した高度な庭園管理

離宮の歴史を物語る庭園の美しさと眺望の継承を最優先に、国の登録記念物としてふさわしい高水準な庭園管理を継続します。

芦ノ湖から見た公園の眺望

〇専門家の指針に沿った眺望の確保

当グループは、平成 22 年に県及び箱根地区における景観等の調査研究に取組んでいる学術機関と連携し、「恩賜箱根公園における景観評価調査並びに植栽整備・維持管理指針」を策定して、広域的な視点から植生やエリアに応じた植栽の管理計画を作成しました（エリア区分は次ページ図参照）。

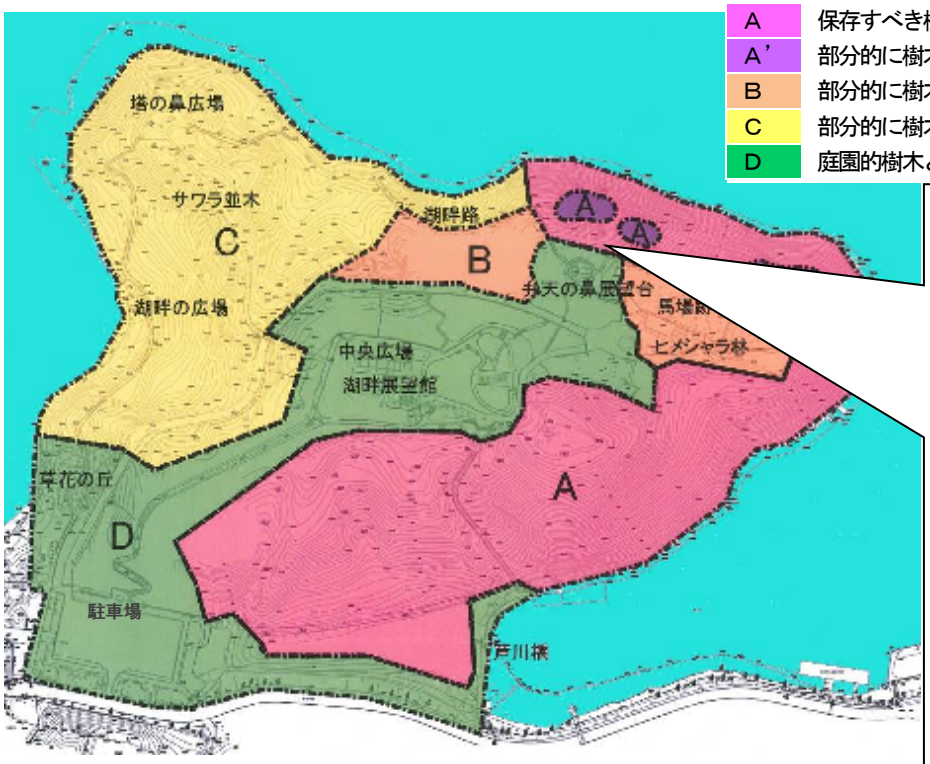
この指針は、公園内はもとより芦ノ湖遊覧船や箱根神社など外側から見た時の本公園の眺望にも配慮したものとなっています。

当グループでは、すでに本指針に沿って県と調整を図りつつ展望台周辺、箱根町側の眺望確保に着手しており、今後は元箱根側、塔の鼻広場の景観整備を行います。

【具体的な取り組み】
- **指針に沿った園内のゾーニング及び元箱根側を中心とした新たなビューポイントを設置**
- **芦ノ湖側からの眺望を意識した、大きくなり過ぎた樹木などの段階的な伐採と樹種転換**

◆◇景観評価調査に基づく恩賜箱根公園のエリア区分◇◆

【「恩賜箱根公園における景観評価調査ならびに植栽整備・維持管理指針作成業務　報告書」より】



A	保存すべき樹木群エリア
A'	部分的に樹木の整理、枝打ちを行うエリア
B	部分的に樹木の除去等を行うエリア
C	部分的に樹木の除去、樹種転換を行うエリア
D	庭園的樹木として個々に管理手法を行うエリア

整備前：A'部分の木々が枝を伸ばし過ぎ、芦ノ湖の眺望を阻害

整備後：A'部分の景観支障木整理後の展望台からの眺望

主なエリア	特性と課題	眺望確保・景観改善のポイント
A・A' 元箱根・箱根神社側	・箱根神社湖畔の鳥居に面したエリアである ・遊覧船発着所等人工物はほとんど見えない。鳥居はかろうじて視認できる	・公園内からの遊覧船発着所等人工物の遮蔽と、箱根神社側からみた良好な景観を保全するため、樹木の除去や樹種転換は行わない ・箱根神社鳥居を望めるポイントのみ眺望を確保するため、樹木の剪定、枝打ちをする
B ヒメシャラ林～馬場跡	・植栽密度が高く暗い雰囲気のため、あまり利用されていない	・部分的に樹木の除去、枝打ちを行い、植栽密度を薄くして芦ノ湖の眺望を開く ・馬場跡のマツは二子山の眺望だけでなく安全面からも適宜除去、枯れ枝の除去を行う
C 湖畔路～塔の鼻広場 ～湖畔の広場	・公園の散策路として利用されている ・遊覧船から公園として視認されにくい	・針葉樹を樹種転換し、マメザクラ、ヤマザクラなどの花木を植栽して、公園の内景・遠景ともに彩りのある魅力的な樹林にする ・低層部に繁茂するササを剪定、除去により整理し、見通しを確保する
D (1) 湖畔展望館 中央広場周辺 弁天の鼻展望台	・富士山、芦ノ湖の眺望が開け、利用者が多い ・周囲の庭園木が大きくなり景観を阻害している	・芦ノ湖の湖面の景観を損なわないよう、適宜樹木の剪定、枝打ちを行う
D (2) 駐車場・国道１号線側	・国道一号線、旧東海道側から、公園の存在がわかりにくい。 ・公園正門付近にかつての箱根離宮であることがわかりやすいサインが無い	・公園に訪れたくなるよう、樹木の除去や枝打ちを行い、公園の視認性を高める ・南東側法面にマメザクラ、ヤマユリ、ハコネサンショウバラなどを植栽し、国道側に公園の存在を知らせる ・正門付近に離宮を示す看板などを設置して、公園の存在を知らせる

○国登録記念物にふさわしい高水準な庭園管理

箱根離宮の由緒ある庭園美を活かしながら、四季折々の草花を楽しむことができる空間づくりには、高水準な庭園管理が必須です。

特に、離宮当時から残る西洋館の礎石、二百階段など国の登録記念物（名勝地関連）を構成する要素のうち、ガイドツアーの際の案内スポットになる９つの要素については、必要に応じて県の管理基準以上の維持管理を行います。

離宮時代の中央広場一帯
左から日本館、西洋館が並ぶ

特に樹木管理については、景観評価調査による指針を踏まえ、経験豊富な職人による庭園樹の管理と、きめ細やかな日常清掃による美観維持に努めます。

※青字部分は管理基準以上の取組みです。

中央広場は礎石を傷つけないよう基準以上に芝刈りを実施
（芝刈り：年５回→７回実施）

山上門跡は基準以上の雑草の刈取りと日常清掃を徹底
（機械除草：年３回→４回）

正面園路は頻繁に除草・刈込みを続け趣のある景観を維持
（機械除草：年３回→４回）

ベルツの碑は日常清掃時に石の劣化の確認と碑面の汚れを点検

塔の鼻広場は除草、ササ刈込み、マメザクラ等への転換で美観向上
（機械除草：年２回→４回）

馬場跡は樹木の間引き枝打ち等行い、明るさを維持し安全性確保

展望台は、周囲の雑草の刈取りを基準以上に行い、眺望を維持
（機械除草：年３回→４回）

二百階段はコケの保存に配慮しつつ利用者の安全を確保します。

堀及び石垣は人通りが多いため日常清掃を徹底します。

■離宮の心を継承した植物の育成管理

離宮建設前の塔ケ島は、かつてサ゛10　゛でした。箱根の代表的な草木による本公園の豊かな植生は、離宮建設による造園によって育まれたものといえます。

私たちはその離宮の心を継承して、園内に生育する箱根固有種や希少植物・樹木の適切な保全育成に努めながら、離宮らしい新たな花の見所づくりにも取組みます。

植栽管理の実施にあたっては、小田急ランドフローラによる管理のもと、経験の豊かな協力業者により実施し、精度を高めます。

〇コケの希少種、箱根固有種の保全を意識した維持管理

本公園には年間を通じて湿度の高い環境特性から、100種類以上のコケが確認されており、国のレッドデータ（絶滅危惧種）に指定されているコケも確認されています。また、ツチアケビなど箱根地区固有植物も自生しています。

こうした希少コケや箱根固有種の保護・育成のため、今後も「コケマップ」作成で連携した（公財）平岡環境科学研究所と連携を継続して観察会やモニタリングを行い、維持管理計画に反映させるほか、利用者への普及啓発に努めます。

離宮の雰囲気を醸し出すコケを大切に保護育成

〇「白鳥の池」を彩る見どころづくり

杉の小道の池は「白鳥の池」と呼ばれ、かつて県がスイスからもらい受けた白鳥を飼っていました。

現在、白鳥はいませんが、ここは「かながわの橋100選」の一つである芦川橋や、藤棚広場とあわせて、公園の見どころとして維持管理していきます。

そこで、リュウキンカ、ミズバショウなどの水生植物を水辺に植えて、花の見どころづくりに取組みます。

白鳥の池のリュウキンカ

〇ヤマユリ、ヒメシャラ等の保護育成と見どころづくり

園内の新たな魅力づくりも意識して、ヤマユリやヒメシャラ等を植えて、離宮らしい花の見どころをつくります。

また、マメザクラやハコネサンショウバラを育苗して、離宮の景観を壊さないよう配慮しながら補植を行い、散策時の花の見どころづくりに取組みます。

離宮にふさわしい花の見所

その他具体的な取り組み	
園内貴重樹木の管理	キャラ玉やイトヒバ等の園内貴重樹木について、構成企業の小田急ランドフローラ管理の下、経験の豊かな協力業者により樹木管理を実施
獣害対策	イノシシによるヤマユリの食害を防ぐための電気柵の設置と運用

◆◇　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、希少な箱根固有種の育苗を行うなど、植栽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ために役立てます。

■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

離宮の雰囲気と利用者の安全を維持するための高水準な業務と管理コスト縮減を両立させるため、管理マニュアルに基づいた効率的・効果的な作業の推進に努めます。

（公財）神奈川県公園協会・（株）小田急ランドフローラグループ

〇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

湖畔展望館の展示室にある各展示物は、文化財に指定されてはおりませんが、離宮の歴史を未来に伝える重要な資産であるため、それに準じた維持管理に努めます。

展示開始からすでに 20 年が経過し、展示写真のネガもすでにないため、展示物の劣化や日焼けを防ぐため、引き続き、照明の明るさや温湿度の適切な管理に努めます。

また、湖畔展望館は利用者が散策時の休憩等で多く利用されるため、館内全体の点検・清掃は毎日徹底します。

ミュージアム資産の継承

〇利用実態に合わせた管理水準以上の園内の清掃

国際的観光地であり、由緒ある庭園の雰囲気を損なわないよう、利用者の多さや天候に応じて、園内の点検・清掃活動を管理基準以上に小まめに行います。

特にトイレは「公園の顔」であり、利用動向に応じて迅速なトイレ清掃を徹底して､利用者の快適性を確保します。

トイレは公園の顔

〇冬期の凍結事故を未然に防止するための凍雪害対策

本公園は標高 700 メートル以上の高地という厳しい立地環境にあるため、冬期には積雪や路面の凍結、つらら等が発生しやすく、利用者の散策時に転倒等の事故の危険性が高まります。

そのため､利用者の安全確保を第一に考え､積雪時には､駐車場、園路の除雪作業を迅速に行います。また、状況に応じて湖畔展望館や駐車場の臨時休業の判断を下します。

迅速に除雪作業を行います

■維持管理の水準を担保するための取組み

業務の集約化、省力化により業務の効率性を高めるとともに、施設の現状をふまえた確実な維持管理を行います。なお、効率化により生み出された時間・費用は、管理運営の充実や利用者サービス向上に充当し、維持管理の充実化を図ります。

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や修繕の維持管理情報の蓄積 ・PDCA に基づく効率化
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
コスト縮減の工夫	・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、たい肥として活用 ・ゼロ・エミッションの推進
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
有資格者の配置	・公園管理運営士、一級土木施工管理技士等有資格者の配置

＜付属書類＞　年間維持管理計画表（別添）

平成 30 年度の実施内容

○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。

○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。

○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。

○全職員によるﾊﾟｰｸｺﾝｼｪﾙｼﾞ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。

○庭園美と眺望の継承を最優先した高度な庭園管理
・新たなビューポイントの設置。樹木の段階的な伐採、樹種転換の検討。
・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）

○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、研究機関と連携した観察会・モニタリングを計画。
・「白鳥の池」を彩る見どころづくりとして「シャガ」の植栽を拡充
・ヤマユリ、サンショウバラ等の植栽・補植。

○園内貴重樹木の管理
・経験豊かな協力業者による、キャラ玉、イトヒバ等の園内貴重樹木の管理。

○獣害対策
・簡易電気柵を設置し、イノシシによるヤマユリ等の食害防止。

○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
・湖畔展望館の展示物の適切な管理。館内全体の点検・清掃（毎日）。
・利用実態に合わせたまめな点検・清掃。迅速なトイレ清掃。
・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。

○業務効率化の取組
・管理マニュアルの整備。公園管理ﾃﾞｰﾀﾍﾞ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。

○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

○コスト削減の工夫
・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。

○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。

○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。

計画書４「利用促進のための取組」

（１）より多くの利用を図るために実施する事業の実施方針、内容等の考え方

本公園の持つ高水準の庭園美や贅沢な富士山の眺望といった元来の魅力に加え、利用者に喜んでいただけるサービスやプログラムの提供によって、今まで以上に多くの方が本公園を利用していただけるよう、積極的な利用促進を図ります。

■おもてなしの心をもって、より快適な空間づくりを進めます

本公園の新規利用者とリピーターの増加を目指し、ハード・ソフトの両面から本公園の魅力向上を図ります。

○「緑賜庵（りょくしあん）」における抹茶と地元銘菓の提供

湖畔展望館２階の「緑賜庵」では、散策に訪れた利用者をもてなすために、抹茶やコーヒー、紅茶などの飲み物と、地元の銘菓を提供します。

なお、提供品目については、利用者のニーズに応じて適宜見直しを行います。

緑賜庵で提供する
和のおもてなし

○箱根観光の記念になる箱根関連グッズの販売

湖畔展望館１階では、利用者が本公園に足を運んだ記念になるように、本公園から見た絶景を含む箱根の絵葉書や、寄せ細工はがきセット、箱根ジオパークの立体マップなど、箱根ならではのグッズを販売します。

◆◇　礎石広場のオープンカフェを定期実施　◇◆

春のサクラや秋のもみじ等の観光シーズンに、地元茶道家と連携した「野点」や茶席など、展望広場にて臨時のオープンカフェを定期的に開設します。芦ノ湖や富士山の雄大な景色を眺めながら、優雅なひと時を過ごしていただける憩いの空間を提供します。

庭園で味わう優雅なひと時

○園内における季節の花展示の開催

かつて皇族の離宮であった歴史に因み、６月にロイヤルローズを主体としたバラ展を開催し、展示後にはバラの里親として利用者に配布します。今後も季節の花の展示に取組みます。

バラ展

○園内の新たなビューポイントの設置

利用者が楽しめる新たなビューポイントを設置して、園内の回遊性を高めるとともに、ベンチを設置します。また、新しい眺望の見所について積極的にＰＲを行います。

ベンチの設置	各眺望の見所には、伐採木を用いたベンチを設置して、ゆったりと芦ノ湖の景色を眺められるようにします。
花火の見物スポット設置	夏季に行われる芦ノ湖の花火大会の見物スポットを設置します。
ビューポイントのＰＲ	公園ＨＰやプレスリリース等を活用してＰＲを行います。

間伐等による眺望の改善

■離宮の歴史と自然について学ぶ機会を充実します

本公園の歴史と自然の面白さを利用者に紹介するため、湖畔展望館の展示やガイドツアーの充実等に取り組みます。

〇離宮紹介展示の充実を図ります

箱根離宮については離宮自体や離宮が置かれた塔ケ島半島に関する写真や地図、文字資料など、まだ未収集のものがあります。

そこで、県や地元等と連携して未発掘資料の収集を継続し、湖畔展望館の展示室における展示の充実を図ります。

離宮時代の歴史を伝える
湖畔展望館の展示室

〇公園ガイドツアーの魅力アップ

現在、利用者に好評の「公園ガイドツアー」の内容をリニューアルし、登録記念物指定スポットや、歴史、自然をテーマにした多様なプログラムを充実します。

追加プログラム例	具体的な内容
登録記念物の見どころ巡りツアー	国の登録記念物（名勝地関連）としての公園の魅力がよくわかる
悠久の箱根離宮ミステリーツアー	湖畔展望館１階展示室とともに、あまり知られていない離宮の歴史をめぐる
離宮の自然満喫ツアー	箱根固有種やコケ類など、離宮特有の自然環境がよくわかる

〇地元、外部と連携した「離宮セミナー（仮称）」の開催

展示資料や公園ガイドツアーの充実とあわせて、年に数回、県、地元箱根町や外部の研究機関等と協力し、箱根の歴史や文化、自然等をテーマに箱根について学ぶセミナーイベントを開催します。

〇園内のコケマップを基にコケの説明板を設置

（公財）平岡環境研究所と協働で作成した「コケマップ」を基に、園内の至る所に生育するコケ類について説明板を設置します。

■利用者のニーズをふまえたサービス向上

本公園には、子ども、高齢者、障がい者、さらには外国人等の幅広い方が訪れるほか、芦ノ湖周辺施設を巡る観光客の駐車場利用も多いです。こうした点を踏まえ、すべての利用者に本公園を利用できるよう、以下のサービスに引き続き取り組みます。

全職員パークコンシェルジュ	駐車場を含む全職員を、利用者に公園の案内や周辺観光施設の情報を紹介できる「パークコンシェルジュ」とする
多言語表記のパンフレットや案内板の設置	日本語・英語・中国語・韓国語でパンフレットを作成するとともに、園内の案内表記にも４ヶ国語を併記
電気自動車による送迎	歩行の困難な利用者のために、電気自動車による湖畔展望館までの送迎を実施
レンタサイクルの充実	箱根芦ノ湖周辺の散策をする観光客にレンタサイクルを提供。子ども用自転車を増やし、ファミリー利用も提案

■冬季の閑散期や平日の利用促進について

冬は寒さのため箱根全体で観光客が少なく、その上、雪や凍結により利用者の安全確保が難しい点から、本公園では冬季は敢えてイベントを控えます。

また、観光シーズンの比較的利用が少ない平日には、静かに散策を楽しみたい利用者も少なくないため、バラ展や園内の新たな見所づくり、展示室の充実など、ゆったりと散策を楽しめるサービスに努めるなど、本公園での平日の楽しみ方をＰＲします。

（２）より多くの利用を図るために行う広報、ＰＲ活動の内容等

私たちは、国際観光地・箱根を訪れる多くの方に「離宮公園」「箱根で一番富士山が見える場所」としての本公園の魅力を味わっていただくために、マスメディアや関係機関への情報提供、当協会のスケールメリットとグループパートナーのネットワークの活用など、多様な手段を通じて積極的な広報活動を継続します。

その際、情報の種類や広報の目的、対象者に応じて、適切な時期や手段、媒体を選んで情報発信を行っていきます

■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」としての本公園の歴史と自然の魅力を、一層アピールします。

○「離宮公園」としての施設イメージのＰＲ強化

本公園は、地元住民には「離宮公園」として呼ばれていますが、実際には、離宮だったことを知らない利用者がとても多いのが現実です。

そこで、由来を知らない観光客に対して「離宮公園」としての認知度を向上させるため、公園ＨＰでのＰＲを強化するほか、県と協議の上、「離宮公園」としての愛称の考案や、国道から見える場所に看板を設置するなどのＰＲにも取組みます。

「離宮公園」としてのＰＲ強化

○「箱根で一番美しい富士山が見える場所」としてのＰＲ強化

遠方の方でも本公園の眺望を楽しめるよう、本公園ホームページでのブログや、ネットワークカメラによるライブ配信を行い、本公園より見える富士山の景色を全国に向けて発信し、「箱根で一番美しい富士山が見える場所」として本公園の広域的なＰＲを図ります。

公園から富士山の景色を配信

○国登録記念物指定公園同士での連携強化

これまでも強羅公園・箱根美術館との共同パンフレット作成など連携協働を行ってきましたが、このたび国登録記念物（名勝地関連）に指定されたことを契機として、強羅公園・箱根美術館との共同パンフレットのリニューアルや公園めぐりツアー企画などを協働で行います。

３施設共通パンフ「箱庭さんぽ」

■パートナー企業、地域との連携を通じた広域的な広報

構成企業が属する小田急グループの組織力及び関係機関とのネットワークを活かし、広範囲での幅広い情報発信と広報に努めます。

○パートナー企業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広報連携を強化し、公園の施設情報や最新情報を提供するほか、本公園を利用するツアーを企画するなど、利用促進を図ります。

公園情報のＰＲ	・箱根地区において小田急グループが運営する宿泊施設や主要交通結束点へ公園情報誌や公園パンフレットを設置 ・「小田急箱根ナビ」へ公園の季節の情報やイベント情報を掲載
小田急線沿線での公園ＰＲ	・小田急線の駅構内や電車内の広告枠を利用し、公園ポスターを設置
小田急のんびりハイク＆ウォークとの連携	・小田急電鉄主催「小田急のんびりハイク＆ウォーク」のウォーキングポイント拠点として参加
小田急箱根フリーパスとの連携	・小田急グループが発行する「箱根フリーパス」に恩賜箱根公園の緑賜庵が参加し、箱根フリーパス利用施設として PR を実施 ・フリーパス利用者に対し、緑賜庵のメニュー料金の割引を実施
日帰りバスツアーとの連携（歴史ガイドツアーへの参加）	・小田急トラベルが主催する日帰りバスツアー等（歩いて巡る東海道五十三次ツアー等）と連携し、恩賜箱根公園をツアーポイントとして活用するよう検討、企画
小田急関連施設との連携（歴史スタンプラリーやガイドツアー等）	・箱根地域における小田急関連施設（強羅公園）や歴史関連施設（箱根美術館、箱根関所等）と連携し、歴史スポットをテーマとしたスタンプラリーやガイドツアーの実施を検討、企画

小田急のんびりハイク

小田急箱根ナビ

小田急箱根のんびりクーポン

○箱根地区、県西部との地域連携による広域ＰＲ

箱根地区、県西部のミュージアム施設、ジオパーク運動などのネットワークを通じた相互ＰＲ、イベント協働などを進めます。

箱根ジオパーク推進協議会	・湖畔展望館における箱根ジオパークに関する解説の充実など、箱根ジオパーク運動の支援
地元メディア	・地元メディア等への情報提供
箱根町観光協会	・観光協会への施設ガイド情報の提供による施設ＰＲ促進 ・「箱根全山」ホームページへの情報提供と相互リンク
神奈川県西部地域ミュージアムズ連絡会（WESKAMS）	・加盟施設との情報交換、相互ＰＲ協力 ・ミュージアムリレーへの参加

■広域的に情報発信するための幅広い媒体の活用

当協会が従来から築いてきた関係機関とのネットワークを活かし、幅広い広報媒体を用いて県内全域、さらには首都圏全体からの誘客を図ります。

また、イベントについては、内容に応じてターゲットを絞った告知を行い、その内容に関心のある方に情報が行き届くような広報手段、媒体を選択します。

恩賜箱根公園ホームページ

独自の広報ツール	・当協会ホームページ、恩賜箱根公園ホームページ（週３回以上更新） ・ネットワークカメラによる富士山の眺望のライブ配信 ・ブログ等を活用して常に最新の情報を提供 ・公園情報誌「かながわパークナビ」（年２回発行） ・イベントポスター、チラシを園内や関係施設で掲示・配布
マスコミへの情報提供	・テレビ、ラジオ、新聞等へのイベント情報の積極的な掲載依頼 ・情報誌、ガイドブック等への情報提供、掲載依頼
「首都圏みどりのネットワーク」との連携	・首都圏の公園と共同のガイドブック作成、販売 ・首都圏公園スタンプラリーの開催
外部ホームページ	・県情報サイトの活用 「かながわ Now」（観光）、「PLANET かながわ」（生涯学習）等
交通広告	・グループ会社と連携した鉄道・バスの車内広告 ・駅構内へのポスター掲示・リーフレット配架 等

■地域のネットワークを活用した情報提供

地域に根差した公園づくりの一環として、これまでに築いてきた自治体や関係機関など地域のネットワークを活用し、周辺住民や地域に情報発信します。

自治体広報紙	・県広報紙「県のたより」、箱根町「広報はこね」への掲載依頼
回覧板、掲示板	・地域自治会と連携し、回覧板や掲示板等を活用した情報提供

■公園のイメージアップに繋がるイベント、キャンペーンの開催

イベントやキャンペーンなどの機会を通じ、公園のイメージアップを図ります。

フォトコンテスト開催【毎年】	・県立公園を対象とした「花とみどりのフォトコンテスト」を開催 ・入賞作品を紹介する写真展を各公園や病院等で開催 ・入賞作品を使ったオリジナルカレンダーの制作
離宮にふさわしいイベントの開催	・公園の魅力を活かしたイベントを開催し、公園のイメージアップ、ブランディングを図る
外部イベント等でのＰＲ	・フォーラム等の外部イベントでの発表や公園情報の展示
当協会マスコットキャラクターの活用	・当協会マスコット「コーちゃん&エンちゃん」が公園や地域イベントに出演し、知名度向上を図る

■公園利用者数の目標値

安全で安心して楽しく利用できる公園の提供や、上記のような広報、ＰＲ活動と合わせた様々なイベント等の利用促進方策により、公園利用者数は、平成 24 年度実績 404 千人をもとに今後５年間で 10%増を目指します。

平成 30 年度の実施内容

〇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

・寄木細工はがきセット、箱根立体マップ等の箱根関連グッズの販売

・明治 150 年を記念した野点（茶席）やバラ展、絵画展等のイベントの実施

・ベンチの設置、花火の見物スポット等の新たなビューポイントの設置

〇離宮の歴史と自然についての学ぶ機会の充実

・未発掘資料を県や地元等と連携し収集・展示による離宮紹介展示の充実。

・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・実施による公園ガイドツアーの魅力アップ

・地元、外部と連携した「離宮セミナー（仮称）」の開催

・園内のコケマップを基にコケの説明板を設置

〇利用者のニーズをふまえたサービス向上

・全職員をﾊﾟｰｸｺﾝｼｪﾙｼﾞｭとし公園案内や観光施設の情報を紹介

・多国語パンフレットの作成、案内看板へ４ヶ国語を併記

・歩行の困難な利用者のため電気自動車での送迎

・観光客へレンタサイクルの提供

〇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

〇歴史ある「離宮公園」としての積極的な広報や話題づくり

・公園 HP 等による「離宮公園」としての施設イメージの PR 強化

・HP やネットワークカメラを活用した広域的な PR による「箱根で一番美しい富士山が見える場所」としての PR 強化

・共同パンフレットのリニューアル等による国登録記念物指定公園同士での連携強化

・箱根関所と箱根離宮との一体的なＰＲ

〇パートナー企業、地域との連帯を通じた広域的な広報

・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、小田急箱根フリーパスとの連携、バスツアーとの連携、小田急関連施設との連携等のパートナー企業との協働による広報。

・箱根ジオパーク推進協議会との連携とジオパーク運動への支援、地元メディア等への情報提供、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等の箱根地区、県西部との地域連携による PR。

〇広域的情報発信、ｲﾒｰｼﾞｱｯﾌﾟ、広報

・独自広報ツールの活用、マスコミへの情報提供、首都圏の公園との共同ｶﾞｲﾄﾞﾌﾞｯｸの作成・販売等の幅広い媒体の活用

・県のたより、広報箱根への掲載依頼等の地域ﾈｯﾄﾜｰｸを活用した情報提供

・ﾌｫﾄｺﾝﾃｽﾄの開催　入賞作品展の開催

・協会全体としてフォーラム等に参加し公園をＰＲ

・協会ﾏｽｺｯﾄ（コーちゃん&エンちゃん）の活用

・地域広報紙「公園だより」を発行による、近隣公共施設等と連携した広報

〇広報・PR、ｲﾍﾞﾝﾄ等の実施(公園全体)による利用者数増に取り組む

計画書５「自主事業の運営」

（１）当該公園の設置目的を踏まえた自主事業について、具体的な提案

本公園の利用者の利便性を高め、サービス向上を図るため、県の管理許可等を受け、有料駐車場、自動販売機、軽飲食・売店の運営を行ってきました。

駐車場業務の様子

■観光拠点としての有料駐車場の利便性向上

利用者の利便性向上を目的として、有料駐車場を運営します。芦ノ湖夏まつりウィークの夜間イベント及び箱根駅伝については、混雑緩和策として、１回制料金を導入し対応します。

有料期間	通年	**有料時間**	７：００～２１：００
駐車台数	駐車場：大型９台，普通車 62 台，二輪車 10 台		
駐車料金	最初の１時間	大型車：880 円　普通車：360 円　二輪車：150 円	
	以降 30 分ごとに加算	大型車：440 円　普通車：180 円　二輪車：無料	
	芦ノ湖夏まつりウィーク等夜間イベント時	大型車：2,500 円　普通車：1,000 円 二輪車：　150 円	
	箱根駅伝	１月２日：普通車 2,500 円 １月３日：普通車 1,500 円	
利用者サービス	・ポイント制度の導入、電子マネーやカード決裁による支払いシステムの導入 ・子ども用自転車を含むレンタサイクルの実施		

※駐車料金については、当協会で定める「県立恩賜箱根公園駐車場管理基準」に基づき、教育機関等、各種減免を実施します。

○有料駐車場での利用者サービスの提供

有料駐車場では、公園利用者や観光客が本公園を拠点として、サイクリングで箱根観光を楽しめるようにするなど、観光拠点としての駐車場の機能向上を図ります。

◆◇　レンタサイクルのファミリー利用の拡充　◇◆

現在、交通渋滞対策を含めた「箱根パーク＆サイクル」運動に協力し、駐車場にて電動アシスト自転車を有料で貸し出しています。

（1 時間 500 円、3 時間以上は 1,200 円）

今後は子ども用自転車も追加して、親子でのレンタサイクル利用にも対応し、公園駐車場を拠点とする芦ノ湖周遊の利便性を高めます。

レンタサイクル

■利用者ニーズをふまえた自動販売機の設置

園内の災害支援型自販機

公園利用者へのサービス向上や熱中症対策の一環として、湖畔展望館等に自動販売機を設置します。そのうち一部の機械は災害時に無料で飲料が供給できる「災害支援型ベンダー」を採用します。

今後は、県と協議の上、アイスなど食品類を提供する自動販売機の増設を検討します。

設置場所	湖畔展望館、駐車場		
販売品目	清涼飲料水、アイス		
設置台数	３台	**営業期間**	通年

■「緑賜庵」の運営及び箱根土産品の販売

離宮時代の西洋館を模した湖畔展望館の２階にある「緑賜庵」では、抹茶やコーヒー等の飲み物に加え、地元和菓子屋と連携して銘菓や土産品を提供します。茶道の心得のある職員が接遇し、箱根離宮の雰囲気を感じていただけるように、利用者を「茶の心」でもてなします。

緑賜庵

土産品は緑賜庵のほか、湖畔展望館１階において、箱根の絵葉書や寄木細工、箱根ジオパークの立体マップなど、箱根に関する土産品を販売します。

運営にあたっては、利用者の要望等を受け、メニューの見直しなど適宜実施します。

内 容	提供品目	備考	営業期間
湖畔展望館２階 お茶処「緑賜庵」	お抹茶とお菓子のセットをはじめ、コーヒーやジュース、たい焼き、みつ豆等スイーツのほか、その他来園記念品等の物販	富士山と芦ノ湖の絶景を望む休憩スペース	火水木を除く 通年営業
湖畔展望館１階 売店	絵葉書　・寄木細工はがきセット、箱根ジオパークの立体マップ等	来園や箱根観光の記念となる土産品を提供	通年営業

（２）事業の実施体制など具体的な内容

事業の実施にあたっては、当協会および委託先企業の特性や運営ノウハウを活かし、効率的な運営によって収益力向上を図り、更なる管理運営の充実を目指します。

■有料駐車場

実施体制	・今までの実績や他施設での運営ノウハウを活かし当協会が担当 ・場内での交通誘導整理及び利用者への観光案内を目的として、駐車場職員を地元から採用し、配置
利用システム	・業務効率化の観点から、料金所は機械方式を導入 ・駐車場管理専門業者のコールセンターシステムを導入 ・緑化協力金制度の対象駐車場であるので、自動精算機に緑化協力金賛同ボタンを設置し、駐車場利用者の賛同者から、駐車場利用１回２０円の寄付金を預かります。
繁忙期の対応	・「芦ノ湖夏まつり」「箱根駅伝」等の超繁忙期には駐車料金１回制を導入 ・「箱根駅伝」時には、出場大学関係者を対象とする公平な事前予約制を導入して、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通行に支障がないよう柔軟に対応

■自動販売機

実施体制	・自動販売機専門業者へ設置管理及びフルオペレートを委託
業者の選定	・災害支援型ベンダー及びバリアフリー機の一部導入や防犯システム等の導入を条件に選定
点検方法	・販売品目や防犯対策、節電等について適切な指導を行う
委託する業務	・商品補充と品質管理、使用済み容器の回収、売上金の集金、釣銭の補充、事件や事故発生時（機器破損等）の対応

■「緑賜庵」の運営及び箱根土産品の販売

実施体制	・「緑賜庵」の運営には、茶道の資格を持つ職員を配置し、野点、オープンカフェ等イベント時には適宜増員して対応 ・湖畔展望館１階での土産品販売については、管理事務所の職員が対応
業務内容	・食品衛生法を順守し、抹茶や地元銘菓など安全な食品を提供 ・箱根に因んだ土産品の販売 ・清掃や接客態度等について日々チェックし、適切な指導を行う

平成 30 年度の実施内容

○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

・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から、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。

・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

○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と湖畔展望館内（災害支援型ベンダー）に設置運営

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

・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

・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

・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、事故発生時の対応

○「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・地元和菓子の提供とはがきや立体マップなど箱根に関する土産品を販売

障害者が製作した巾着袋など日本の文化を伝える土産品を販売

茶道の有資格者を配置、繁忙期・イベント時には適宜増員

・「緑賜庵」の運営及び箱根土産品の販売（業務内容）

安全な食品提供と箱根土産の販売

清掃、接客態度のチェック・指導

計画書７「利用者への対応」

（１）接客対応及びその研修等

当協会では、毎年１回「親しまれる公園づくり懇談会」を開き、外部有識者の提言を取り入れて公園運営に活かしています。また、職員全員が「パークコンシェルジュ」の心構えで利用者に接することにしています。その結果、本公園における平成 25 年度上期の利用者満足度調査において、92%以上の人から「満足した」との高い評価を得ています。

今後、これに加えて、新たに「コンシェルジュリーダー」を指定し、さらに詳しい公園情報をより丁寧に提供するなどして、公園利用者が快適にすごせるように努力します。

■基本的な接客の姿勢と対応

私たちは、以下のような点を重視し、職員一人ひとりが接客対応していきます。

- **全職員が公園の「顔」であることを自覚します。**
- **ユニフォームを清潔に保ち名札を見やすい位置につける等、身だしなみを整えます。**
- **利用者に積極的に挨拶をします。**
- **問い合わせに対し誠実に回答するとともにプラスαの情報を提供します。**
- **明るい声で丁寧な電話応対をします。**

○職員の情報共有の徹底

全職員がパークコンシェルジュとしての役割を果たすためには、常に正確かつ最新の公園情報を把握していることが重要です。

そのため、日々の朝礼において公園内の最新状況の報告・連絡を徹底するとともに、連絡ノートの回覧を行います。また、月１回の定例全体会議において事業予定や維持管理計画等の公園に関する新鮮かつ正確な情報の共有を図ります。

コンシェルジュリーダーが着用するバッジ

○コンシェルジュリーダーの指定

職員の中からワンランク上の「コンシェルジュリーダー」を新たに指定し、利用者に更に詳しい公園情報を提供する体制を整えます。

コンシェルジュリーダーは、園内の巡回時に利用者から声をかけていただくための目印として、専用のバッジを着用します。また、このことをホームページやポスターで利用者に周知します。

■接遇研修、ＯＪＴ等によるスキル向上

接遇研修	・新規採用職員を対象とした接遇研修の開催 ・園長をリーダーとして、「接遇マニュアル」を用いた公園ごとの接遇および苦情対応研修（年１回） ・「公園モニター」結果に応じた接遇研修
ＯＪＴ	・朝礼や定例の全体会議等において、「接遇マニュアル」のチェックシートを配布して、各自の応対を定期的にチェック ・利用者への積極的な挨拶を励行するため、朝礼での挨拶唱和の実施

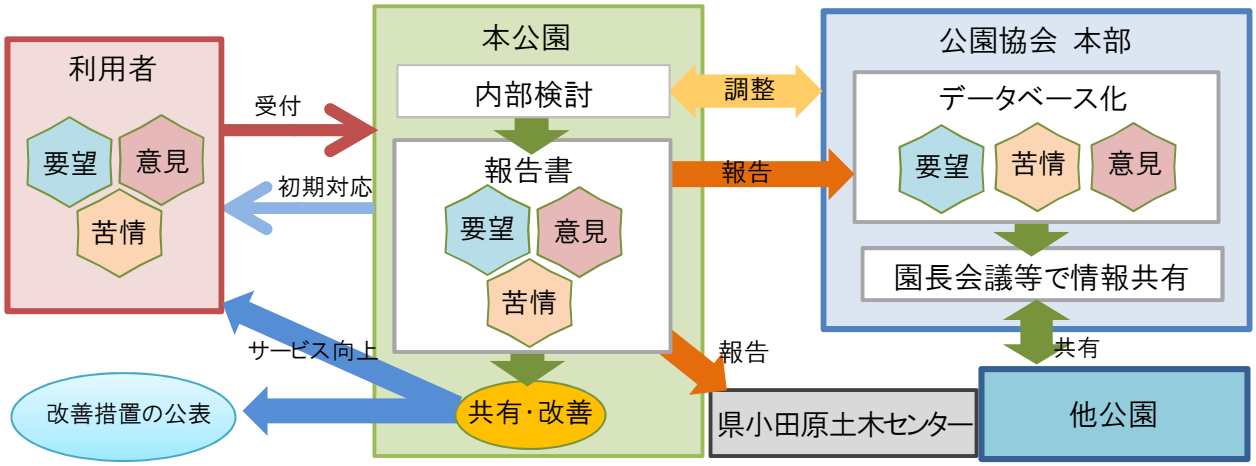
（２）苦情処理の対応及びその研修等

公園は不特定多数の方が利用する場所であり、様々な利用者から多種多様な内容の苦情が寄せられます。

このような苦情に対しては誠意をもって迅速に対処するとともに、あわせてその原因を究明し、改善策を講じて管理運営にフィードバックします。

また、当協会が管理運営する他の施設からの苦情・要望情報をデータベース化し、相互に共有します。

■基本的な苦情処理の流れ



■適切な苦情対応を行うための研修

当協会の「接遇マニュアル」に最新の苦情対応事例を盛り込み、職員誰もが閲覧できる場所に設置し活用します。また、マニュアルには苦情対応の事例を多く記載する等実態に即した対応ができるよう工夫します。

さらに、定期的な接遇研修では特に苦情対応方法も加えて実施するとともに、日々の朝礼やＯＪＴを通じて実践的な接遇教育を行い、スキルの向上を図ります。

（３）利用者への公園の利用指導及びその研修等

■公平・公正なルールの策定と周知徹底

様々な利用者に納得していただけるよう、公平・公正な利用ルールを策定し、丁寧に利用指導を行います。また、利用ルールは利用動向や利用ニーズの変化に応じて適宜見直します。

さらに、利用ルールについては園内の各所にイラスト等を用いながらわかりやすく表示します。

園内での犬の散歩に関するルール表示

■適切な利用指導を行うための研修

〇新規採用者に対する都市公園法、条例等の**関係法令についての研修**

〇職員会議での情報共有

職員の利用指導にブレがないよう、園内の職員会議にて情報を共有します。

〇ＯＪＴ（職務を通じて先輩から後輩への指導）

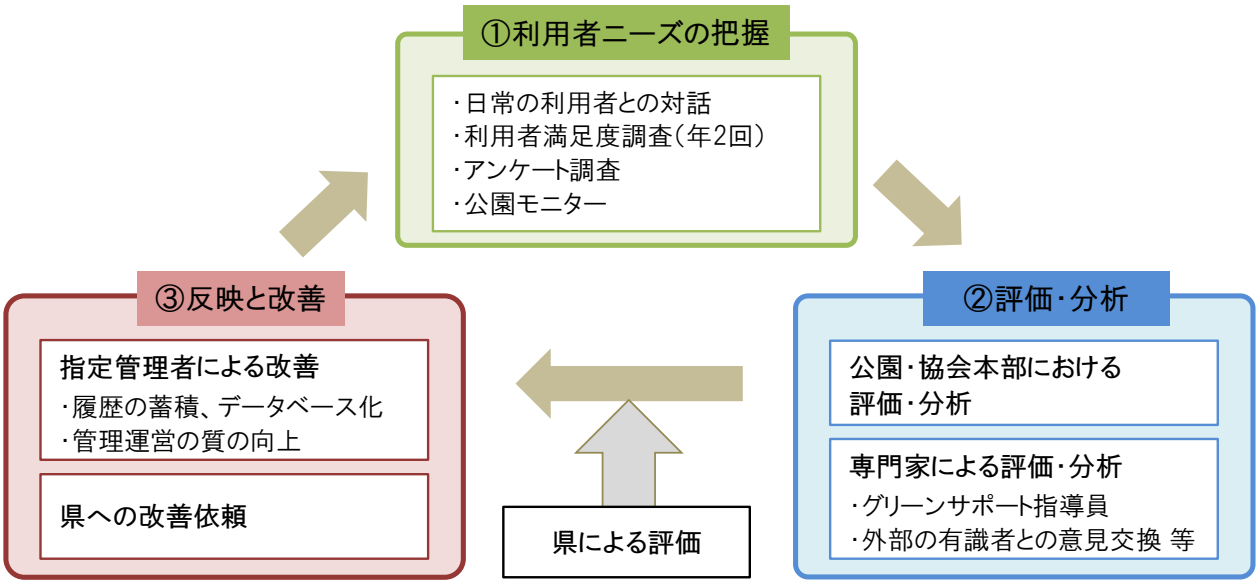
〇他団体との交流による最新事例の情報収集と職員への共有

各種フォーラムや関係団体との勉強会（公園管理運営フォーラム等）において最新の事例について情報交換を行い、その内容を職員で共有します。

（４）サービス向上のために行う利用者のニーズ・苦情の把握及びその内容の事業等への反映の仕組み

■利用者ニーズの把握と反映の仕組み

本公園では、下記のような仕組みによって利用者ニーズを的確に把握し、評価・分析のうえ運営改善に反映させます。



■利用者からの視点に立った継続的な改善の取組み

従来からの利用者満足度調査に加え、接遇やサービス面により重点をおいた「公園モニター」制度を創設し、利用者の視点からの具体的な調査を実施します。

また、これらの調査結果を今後の管理運営に反映していきます。

利用者満足度調査等	・県との基本協定に基づく利用者満足度調査を実施 【簡易（随時）アンケート＋詳細アンケート】 ・イベントの実施効果等について自主的にアンケート調査を実施（随時）
公園モニター制度	・地域の方をはじめとした第三者をモニターとして公募 ・モニターが、チェック表に基づき職員の接遇やトイレの清潔さ等をチェック ・その結果に基づいて、改善点が必要な場合には本部による指導や研修等を行い、継続的な改善と向上を図る

■利用者ニーズをふまえた運営改善の具体例

本公園では、実際の利用者ニーズに応じて下記の通り運営を改善しました。

和式トイレを洋式トイレに改修	駐車場トイレ及び車回しのトイレを洋式トイレに改修
園路のルート距離と階段の段数表示	園路の分岐点にルートの距離や階段の段数表示板を設置
広場の芝生の張替	昼食等で利用の多い芝生広場の芝生の劣化が進み、裸地化が進んだ個所の芝生の張替を実施

平成 30 年度の実施内容

○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、業務連絡の回覧)。定例全体会議(月 1 回)での情報共有。

・ｺﾝｼｪﾙｼﾞｭﾘｰﾀﾞｰの指定(ﾊﾞｯｼﾞの着用、利用者への周知)

○接遇スキルの向上

・接遇研修の実施

公園モニター結果に応じた接遇研修

・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。

○苦情対応、ｻｰﾋﾞ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・要望情報のﾃﾞｰﾀﾍﾞｰｽ化。

・公平・公正なﾙｰﾙの策定と周知徹底

利用ﾙｰﾙの策定。ﾙｰﾙに基づく分かりやすい利用指導。

・適切な利用指導を行うための研修の実施

新規採用者への関係法令の研修。職員会議等での情報共有、OJT。他団体との交流による情報収集と共有。

・公園モニター制度の取組実施

モニターがチェック表に基づき職員の接遇やトイレの清潔さ等をチェック。その結果に基づいて、改善点が必要な場合には本部による指導や研修等を行い、継続的な改善と向上を図る。

計画書８「通常の指定管理業務を行う中での事故防止等の取組内容」

（１）通常の指定管理業務を行う中での事故防止等の取組内容

私たちは、これまで 40 年にわたる公園の管理経験を活かし、事件・事故の未然防止に取組んでいきます。

本公園は、芦ノ湖の「塔ケ島」と呼ばれる「半島」に位置しており、湖畔に急斜面で落込んでいる個所も多く、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、積雪等の急激な気象変化が多い環境で、日常の巡視、点検を重視しています。

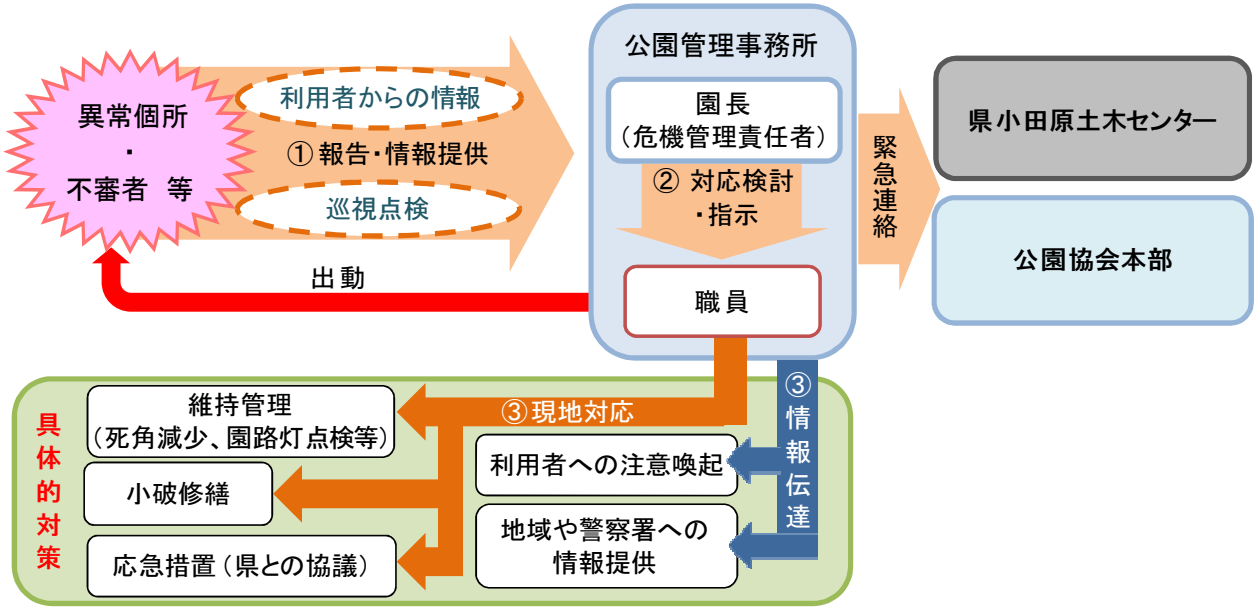
巡視、点検にあたっては、再整備後 20 年以上経過し、施設の老朽化が進んでいることを踏まえて特に注意が必要な箇所に重点を置き、確実な事故防止体制をつくっていきます。

あわせて、様々な研修によって職員の事故防止と安全意識の向上を図ります。

■防犯対策等安全確保の実施体制

○日常的な事故・犯罪防止の体制

園長を危機管理責任者と定め、下記のような体制により異常箇所や不審者等を早期発見し、職員による現地対応、利用者や関係機関への情報伝達を迅速に行います。



○夜間・年末年始等の体制

夜間および年末年始など勤務時間外は、建物施設等の施錠を行い、機械警備を実施します。また、異常が発生した場合は、速やかに警備業者より園長などへ緊急連絡がなされます。

■事件、事故を未然に防ぐための対策（防犯対策等）

項　目	内　容
日常巡視	毎日１回、職員により園内のパトロールコースを巡視し、施設の状態を目視で確認
施設点検パトロール	通常のパトロールとは異なる視点によるチェック。当協会全体で本部職員や他の公園職員による点検を年１回実施
防犯上の死角の減少	日常パトロールや園内利用者からの情報により、園内の樹林地や生垣の見通し確保、園路灯の点灯チェック、トイレ周辺等の死角の減少を図る
不法投棄、破損行為等の早期発見・早期処理	ゴミや不法投棄、放置自転車やバイク、落書き、破壊行為の長期間の放置などを早期発見・早期処理し、犯罪をよびこまない雰囲気づくり
地域住民や関係機関との情報共有	地域住民や警察署や消防署との連携により、地域や近隣自治会との防犯情報の共有に努める
利用指導による防犯	園内における花火、ホームレスの宿泊、未成年者による飲酒行為、自転車等の乗り入れ等に対し、警察署等とも連携して利用指導を行う
緊急車両の進入路の確保	事件事故の発生時に備え、警察、消防車両が園内に侵入できる範囲を把握し、日頃から障害物や支障枝等を取り除き進入路を確保する
園内サインポストの表示	事故等が発生した場合、その発生場所を正確かつ迅速に把握するため、園路上にサインポストを立て位置情報と緊急連絡先を表示

■施設の安全対策

夏休みや秋の観光シーズンの駐車場渋滞対策など、施設の特性や利用動向をふまえた適切な安全対策を講じます。

○駐車場における安全対策

「芦ノ湖夏まつりウィーク」や「東京箱根間往復大学駅伝競走」開催時には、駐車場待ちや見物客の車で周辺道路が渋滞するため、必要に応じて国道に交通誘導員を配置して交通整理を行います。

駐車場入口の交通整理

施設毎の安全確保のポイント	
芝生広場	・利用者がけがをしないよう、ゴミ、異物の回収
樹林地 ・ 植栽樹木	・枯損木や枯枝、倒木の発生の可能性が高いエリアは特に重点的なパトロールを実施。特に強風や大雨後には点検・巡視を実施し、倒木等を早急に処理 ・接触事故防止のため、園路沿いにはみだした枝を重点的に刈り込み ・危険な生物（スズメバチ等）の目撃情報の収集と早期発見、駆除 ・危険斜面の整備、危険樹木の早期発見、早期報告
園路・階段	・未舗装園路の敷き砂利流出や陥没による不陸等の点検、補修 ・木製階段の腐朽、ボルトの緩みなどを重点的に点検
池	・池の周囲の手すりの点検の実施 ・堤体にひび割れ等の異常がないか等の点検の実施

〇保険への加入

事業や施設利用の際、万一、当グループの過失によって利用者に損害を与えた場合に備え、施設賠償責任保険に加入します。

また、施設賠償責任保険でカバーできないケースに備えて、当グループ直営で製造、販売した食品に起因した食中毒に対応する生産物賠償責任保険及び、当グループ主催のイベントでの事故に対応する傷害保険（イベント保険）に加入します。

■火災への対策

消防法に基づく「消防計画」を建物施設の災害対応マニュアルとして活用します。また、建物施設が改修された場合等には必要に応じて計画の見直しを行います。

定期的に消防設備の点検を行うとともに、必要に応じて箱根町消防本部の指導を受けるほか、消防署と連携して消防訓練を行うなど、火災への対策を継続します。

■維持管理業務における日常の作業の安全対策

利用者に対する安全確保		・園内作業車走行時のハザードランプの点滅、速度順守 ・作業時における注意看板、立入防止柵などの設置 ・小石や障害物の飛散防止機能がついた刈払機の使用
作業員の安全確保	作業スタッフ	・毎朝のスタッフミーティングにおける作業内容と安全の確認 ・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	・労働関係法規遵守の指導（日々の作業状態のチェック）
	ボランティア	・安全対策は責務として位置づけ （当協会で定める[redacted]への明記） ・作業中の行動内容を把握し、連絡体制を明確化 ・ボランティア保険加入を促進

■安全管理のマニュアル等の整備

当協会全体または本公園職員全員が安全管理の意識を共有し、一貫した対応とチェック体制をつくるため、右のような各種マニュアル等を整備しています。これらは必要に応じて内容を見直し、更に改善していきます。

[redacted]

■安全対策研修の実施

労働安全衛生や作業用機械の操作、薬剤の散布などに関して、下記のような職員研修の実施やＯＪＴ、外部講習への参加により、安全意識の向上を図ります。

新規採用者に対する安全衛生教育の実施	・労働安全衛生規則第３５条に基づく安全衛生教育を実施
ＯＪＴ等による日常的な研修	・危険予知訓練（ＫＹＴ）を定期的に管理事務所内スタッフで実施 ・スズメバチ等危険生物への対処方法の内部研修を実施
必要に応じた外部研修の受講	・農薬の安全講習会（外部講習 県実施の「防除関係者講習会」）を受講 ・資格、特別教育等が必要な作業（刈払機、振動工具、チェーンソー、丸のこ等）については、その作業をする職員全員が専門機関の講習受講

平成 30 年度の実施内容

〇事故・犯罪防止、安全対策の取組

・日常的な管理責任者の設置と体制づくりと運用

・夜間・年末年始等の体制づくりと運用

・防犯対策等の実施

対策の実施（巡視、死角の減少、利用指導等）

・施設の安全対策等の実施

対策の実施（枯損木パトロール、施設点検等

・保険への加入

施設賠償保険、生産物賠償責任保険、傷害保険(ｲﾍﾞﾝﾄ保険)への加入

・火災への対応

必要に応じて消防計画を見直す

・日常作業の安全対策(利用者に対する)

作業車のﾊｻﾞｰﾄﾞﾗﾝﾌﾟ点灯、速度遵守。作業注意看板、立ち入り防止策などの対応。飛散防止機能つき刈払機の使用

・日常作業の安全対策(作業員の安全)

毎朝の作業確認・安全確認。委託業者の指導。

・安全管理ﾏﾆｭｱﾙ等の整備(公園全般)

公園安全管理ﾏﾆｭｱﾙの運用。園内巡視ﾏｯﾌﾟ、危険箇所ﾏｯﾌﾟの更新。施設点検ﾊﾟﾄの実施。

・安全管理ﾏﾆｭｱﾙ等の整備(個別施設)

各施設点検ﾏﾆｭｱﾙによる点検

・安全管理ﾏﾆｭｱﾙ等の整備(作業の安全関係)

植物管理作業安全ﾏﾆｭｱﾙの運用。ヒヤリハット事例集の活用・更新。

・安全対策研修の実施

新規採用者に対する安全衛生教育の実施

危険予知訓練、熱中症対策の内部研修

外部講習の受講(農薬、遊具、作業機械等)

計画書９「事故、異常気象等(水防を含む。)の緊急事態が発生した場合の対応方針」等

（１）事故、異常気象等(水防を含む。)の緊急事態が発生した場合の対応方針

事故の発生時には、事件・事故対応マニュアルに基づき利用者の安全確保を最優先とした迅速な対応が必要です。

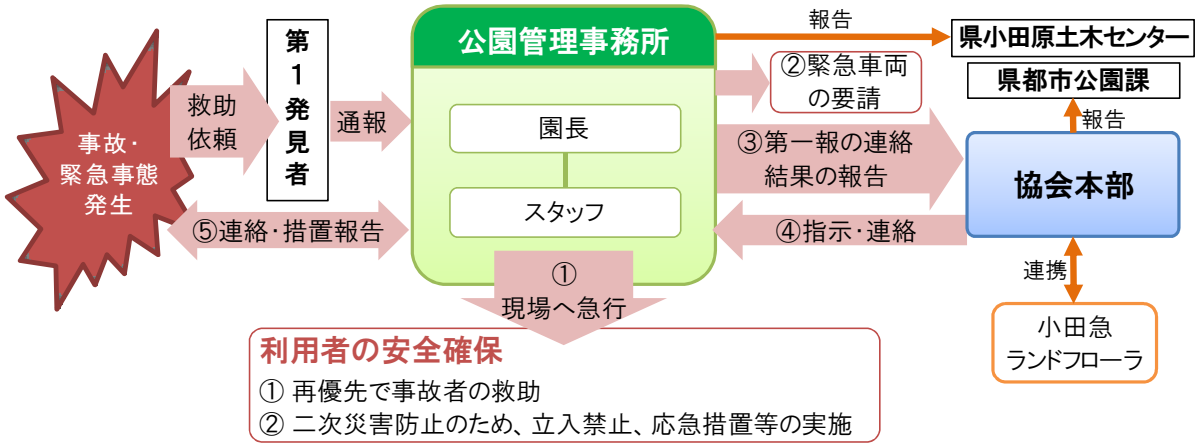
また、当協会では「県立都市公園等における災害活動対策指針」を策定し、様々な災害に的確に対応する体制を整えています。災害発生時には、協会本部や警察・病院等の関係機関とも連携しながら被害の拡大や二次災害の発生を極力抑止し、事態収拾後には再発防止を図ります。

特に本公園は、標高 700 メートルに位置し、気象の変化が激しいため、様々な気象警報に十分注意して発令時や解除後には適切な対策をとります。

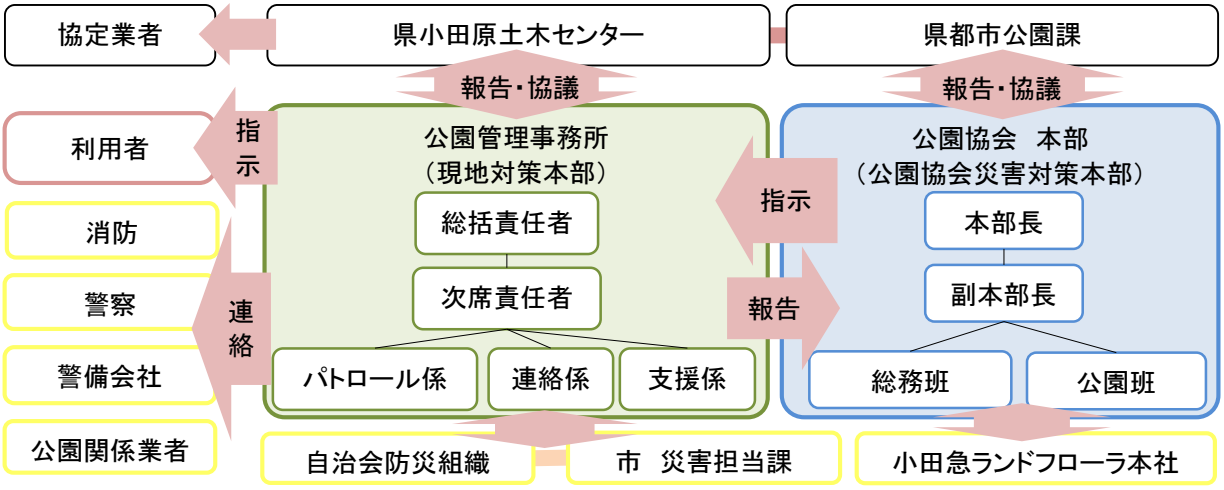
■事故や災害発生時等の緊急時の体制及び初期対応

事故や災害等が発生した場合、園長（不在時は参集したスタッフの中の上位者）を現地の総括責任者とし、あらかじめ定められた役割や手順に従って速やかに対応します。

〇事故発生時の基本的な対応の流れ



〇災害発生時の組織体制・連絡フロー



○職員の役割分担

役割分担	役　職	緊急事態発生時の初期対応
総括責任者	園長（不在時は、副園長）	情報収集、伝達、連絡体制等の総括し、県小田原土木センターや本部へ状況報告する
次席責任者	副園長（不在時は、公園管理主任等）	現場状況を把握し、随時、管理事務所に報告し、現場の指揮にあたる
パトロール係	公園管理主任、パート職員	園内等のパトロールを実施し、被害状況を確認 必要に応じ被害箇所への応急処置を実施する
連絡係		通信手段等を確保し、災害情報収集や利用者に対する園内放送を実施する
支援係		避難した方への応急手当や市や県への支援活動を実施する

○夜間および年末年始の対応

夜間は、機械警備を作動させています。緊急事態が発生した場合には予め整備した緊急連絡網により、警備会社より園長または副園長等が連絡を受け出勤します。年末年始には、駐車場担当職員が園内巡視にあたり、年末年始当番表により公園職員が現場へ急行できる体制を取るとともに、本部職員も当番表に従い緊急時に備えます。

■避難誘導、公園の利用制限等を考慮した連絡方法及び対応

避難誘導が必要な場合には、総括責任者の指揮監督のもと避難誘導にあたります。職員が園内を巡回し、被害者の有無や被害状況の確認を行うと同時に避難を呼び掛けるほか、園内放送でも繰り返しアナウンスを行います。

被害が拡大する恐れのあるエリアについては、立て札や立入禁止のロープを張るなどして利用制限を行い、二次災害を防ぐための対応を行います。また、臨時休園する場合には、ホームページ等に情報を掲載し、広く周知を図ります。

■暴風大雪警報をはじめとする気象警報等の発表時の対応

気象警報が発表された場合、必要に応じて園長が総括責任者として職員に参集を呼びかけ、対応にあたります。

利用者に対して園内放送などで警報が発表されたことを繰り返し周知するとともに、速やかに避難するよう促します。

大雨、大雪、暴風警報が発表された場合	危険が差し迫っている場合を除き、職員がパトロールを実施して園内の安全確認を行い、必要に応じてセイフティーコーンやバーなどで立入禁止の措置をとる。
雷注意報が発表された場合	速やかに雷注意報の発表を利用者に知らせ、注意喚起を行う。 雷鳴が聞こえてきたら、建物内など安全な場所への一時避難を促す。
土砂災害警戒情報への対応	土砂災害警戒情報が気象庁と県から発表された場合、利用者だけでなく職員も斜面地等に近寄らないように周知する。解除後には、斜面地のクラック、漏水の有無等パトロールを実施する。
その他の異常気象等への対応	竜巻注意情報が発表された時、県から光化学オキシダント緊急時措置情報が発令された時などは、園内放送により利用者に注意喚起する。

（２）急病人等が生じた場合の対応

園内で急病人やけが人が生じた場合には、「事件・事故対応マニュアル」に従い迅速に対応します。職員が病人の状況を把握した上で、病院や消防に連絡するほか、必要に応じて心肺蘇生やＡＥＤの利用などの応急措置を施します。

■急病人が生じた場合の具体的対応

急病人・けが人が発生した場合、以下の手順に従って的確な処置を行います。

Ⅰ 状況確認	・職員が現場に急行し、急病人の状況を確認する
Ⅱ 応急手当	・呼吸、意識の確認 ⇒呼吸、意識がない場合、心肺蘇生の実施やＡＥＤの活用 ・熱中症の場合 湖畔展望館内へ搬送、夏期に常備する氷で冷やす、など
Ⅲ 救急車の要請	・必要に応じて救急車を要請し、進入路を確保する
Ⅳ 報告	・事態収拾後には、県小田原土木センター、協会本部へ対応結果を報告する

■急病人発生に備えた対策

○ＡＥＤ、救急箱等の設置

管理事務所内にはＡＥＤを設置しています。また、園路沿いや掲示板にはＡＥＤ・救急箱を設置した最寄り施設を掲示しています。

本公園は町の中心部から離れているため、全スタッフに上級救命救急技術を取得させて、緊急時に落ち着いて急病人に対応できるようにしています。

■救命に関する職員研修など

応急手当に関する知識や技術を学び、身に付けておくために、定期的に救命に関わる講習会等を受講します。

○上級救命講習の受講

公園管理主任以上の職員は、３年に１回、応急手当、けがの対処、心肺蘇生法、ＡＥＤ取扱いなどについて学ぶ上級救命講習を受講し、資格を取得しています。

これにより、当協会では管理する全施設に上級救命講習受講者を配置しています。

○防災訓練等におけるＡＥＤ取り扱い訓練の実施

毎年、実施する防災訓練の中で、避難訓練、消火訓練、ＡＥＤ取扱い訓練等を行い、パート職員含めた全職員がＡＥＤを操作できるようにしています。

◆◇　ＡＥＤによる救命活動　◇◆

平成２４年６月、当協会が指定管理者として管理する県立座間谷戸山公園において、座間市が設置管理を行うテニスコートで利用者に急病人が発生、当協会職員がパークセンターに常備するＡＥＤを使用して救護し、一命を取りとめました。

この救命救護活動により、当協会職員２名が、座間市より表彰を受けました。

表彰の様子（H24 広報ざま）

平成 30 年度実施内容

○事故、異常気象等の緊急事態への対応

・総括責任者の設置と体制づくりと運用
・夜間・年末年始等の体制づくりと運用
・避難誘導、利用制限方法の設定と対応
・気象警報等発表時の対応方法の設定と運用

○急病人等が生じた場合の対応

・急病人対応の具体的手順の設定と体制づくりと運用
・AED、救急箱等の設置

AED の設置（湖畔展望館)
救急箱の設置(湖畔展望館、職員詰所)

・救命に関する職員研修の実施

上級救命講習の実施(主任以上 3 年に 1 回)
全職員への AED 取扱い訓練実施

計画書 10「当該公園の「震災時対応の考え方」に示す初動体制等への対応、
大規模災害発生時の公園の特性、立地状況等に応じた災害対応の考え方」

（１）当該公園の「震災時対応の考え方」に示す初動体制等への対応

当協会では、既に「県立都市公園等における災害対策活動指針」を整備し、災害発生時の各公園と協会本部の対応、及び連絡体制を明確にしています。

今後は、震災時の対応として、①利用者をいかに安全に避難誘導するか、②発生時の県や市への協力体制の発揮を重点に、県が作成した「震災時対応の考え方」、及び上記指針に則り、地震の発生時間、震度に応じた下記の具体的対応を図ります。

■大規模地震発生時の参集体制と配備体制

■ 町内で震度５弱以上もしくは県内で震度５強以上、大規模災害発生の場合

【勤務時間内発生時の対応】

□原則、当日勤務している全職員が以下の「配備体制」に基づき対応します。

【勤務時間外の参集体制】

□公園管理主任以上の職員があらかじめ決められた自宅の最寄り公園に参集

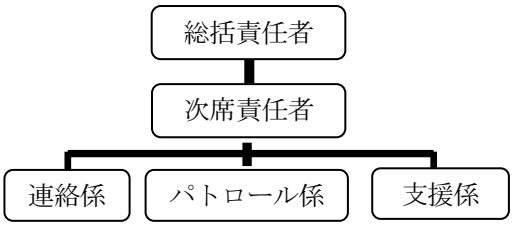
- 公園管理主任以上の職員は年１回以上、最寄り公園等の緊急参集訓練に参加し、参集先公園の鍵の保管位置や放送設備の使用方法について習得します。
- 職員は[redacted]を携帯し、緊急時に落ち着いて適切な行動がとれるようにします。
- 職員は参集し次第、役割分担に従い初動体制を県小田原土木センターと協会本部に報告します。
- 震災発生後、[redacted]が配備もしくは兼務します。なお、県内震度６弱以上の場合、[redacted]が配備につきます。

【配備体制】

□ 本公園に現地対策本部を設置、公園協会本部には災害対策本部を設置

□ 震災時の人員配置体制

- 総括責任者として園長が対応にあたりますが、園長が参集するまでの間は次席責任者が総括責任者を担当します。
- 勤務時間外発生の場合、通常勤務開始時間を持って、時間外参集要員から本公園所属職員へ速やかに業務を引き継ぎます。



係名	主な業務
連絡係	情報の収集と報告
パトロール係	園内巡視、被害報告、利用者誘導、応急対策実施など
支援係	園内施設の点検、救援活動、物資の管理など

【情報の収集と提供】

□テレビ、インターネット、ラジオ等から広域及び周辺の被害状況、津波発生の有無等、継続的に情報収集し、園内放送や掲示により利用者への情報提供を行います。

□公園内の被災箇所の情報を収集します。

【避難誘導準備】

□勤務時間中の場合、駐車場や湖畔展望館は営業を即中止し、町民や観光客等が本公園に車で避難してくることを想定し、駐車場ゲートバーは開放、園内利用者には避難誘導を開始する旨の園内・館内放送を行います。

■警戒宣言発令時（東海地震予知情報）

東海地震に関わる「警戒宣言」が発令された場合には、上記の震度５弱以上の地震発生時における初動体制と同様の配備体制を確立します。

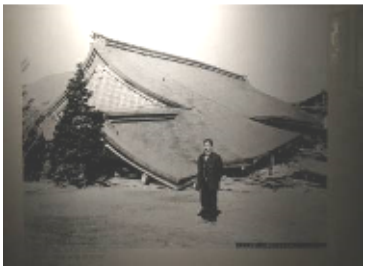
〇警戒宣言発令時の対応

・テレビ、ラジオ、インターネット等から情報を随時、正確に入手し、利用者へ冷静な対応を促します。
・消防用設備等の点検、作動確認や非常用備品の確認を行います。
・鉄道・バスの運行休止や幹線道路の通行止め等により帰宅が困難な利用者に対しては、湖畔展望館を開放する等の安全確保に努めます。

（２）大規模災害発生時の公園の特性、立地状況等に応じた災害対応の考え方

本公園の歴史は災害の歴史でもあり、かつての離宮は、関東大震災や北伊豆地震によって建物が相次ぎ被災したために使われなくなった経緯があります。

現在、国道１号に沿った北伊豆断層が想定されています。箱根は東海地震の恐れだけでなく、箱根火山の活動等に起因する直下型の断層地震も想定されます。



北伊豆地震によって倒壊した離宮の日本館

本公園は広域避難場所に指定されていませんが、大規模災害発生時には、避難施設から分断される恐れもあり、帰宅困難者や地域住民が多数避難してくることも想定されます。また、本公園は関東近県を含めた小・中学校等の校外活動での団体利用が年に約 200 校もあり、一度に大勢の帰宅困難者が発生する恐れもあります。

■災害に備えた事前対策

普段から必要な機器設備の点検と適切な維持管理を行うとともに、常に最新の地震情報を利用者に提供できるよう必要な情報の収集に努めます。

〇災害情報の受発信

地震警報機能付きラジオやテレビ、携帯電話への災害情報配信メール、ＳＮＳ等を活用し、起こりうる災害の情報収集を絶えず行います。

〇災害対策マップの活用と更新

園内の防災設備の位置、避難場所までの経路等を明示した災害対策マップを作成し、緊急時に利用者が迷うことなく安全な場所まで避難できるよう、掲示板などに　明示します。

また、公園周辺も含め、公園の改修工事の結果や周囲の状況変化に応じて適宜改訂します。

〇一時避難場所としての食料、飲料水の備蓄

地域住民の避難者だけでなく、帰宅困難が想定される公園利用者や学童等を想定した食料、飲料水の備蓄を行います。

■地域と連携した災害対策

災害時に限られた職員でも迅速かつ的確な対応がとれるよう、日常から利用者や箱根町と協働で防災訓練を実施するなどして連携を深めます。

また、本公園から旧箱根小学校等の避難施設への誘導方法や帰宅困難者受け入れ態勢については、事前に箱根町と調整して備えるとともに、災害による被害状況や避難経路について迅速に避難者へ提供する為に発電機やハンドマイク等を備えます。

■日常訓練の充実

緊急時に利用者を安全に避難誘導できるよう、日頃から定期的に訓練に参加したり、独自に訓練を実施します。

自衛消防訓練の様子

○全スタッフによる日常訓練

消防署や地域の協力をえて、全スタッフが参加して、年１回防災訓練を実施しています。平成 25 年度は火災発生時を想定し、避難訓練や消火訓練などを２回行いました。

○利用者と一体となった避難訓練

訓練当日の利用者に協力をいただき、避難訓練に参加していただきます。

■災害対応物品の独自の備蓄

備蓄に当たっては、当協会の自主財源を活用して独自に行います。

なお、備蓄品は、状況に応じてそれを必要とする他公園や避難場所に提供します。

[redacted]

〇災害用自動販売機の設置

災害時に無料で飲料が供給できる「災害支援型ベンダー」を設置し、緊急時には園長の指示により自動販売機内の飲料を確保できる体制を整えます。

災害支援型ベンダー

■災害発生時の協力等について

県小田原土木センターや箱根町の防災担当部局と連携し、速やかな災害対策活動が行えるよう、必要な連絡調整を行います。また、「震災時対応の考え方」で示された避難施設等とも連絡調整を図り、連携した災害対応を行います。

〇災害復旧への協力

事態終息後には、県と指定管理者の役割分担に基づき対応しますが、県による被害箇所の本格復旧の際にも必要な協力をします。また、災害復旧活動拠点の指示を県や町から要請された場合、駐車場スペースの開放並びにテント・チェーンソー等の必要物資の提供及び救援活動への支援等も積極的に行います。

応援活動拠点として駐車場の活用をサポート

■職員への教育

当協会では大規模災害発生時でも迅速かつ冷静に対応できるように各種災害対策の教育を行います。また、公園毎にも、その特性や立地条件を考慮した職員教育を実施します。

〇避難訓練・初動対応訓練

公園での避難経路の確認や職員の役割に応じた初動対応訓練を、年１回以上実施します。また、定期的に災害図上訓練も取り入れ、様々なタイプの災害に対応できる体制を構築します。

〇参集訓練

勤務時間外に地震が発生したと想定して参集訓練を実施します。本公園職員以外の参集職員が放送設備の使用方法や扉の開錠方法等を学び、災害時に適切に対応できるよう訓練します。

〇通信訓練・連絡体制確認

公園と本部相互の衛星電話等の通信確認、衛星電話の操作方法、緊急連絡網の再確認や再構築を実施するとともに、災害時でも冷静に状況報告ができるようにします。

平成 30 年度の実施内容

〇震災時対応の考え方に示す初動体制等

・参集体制と配備体制づくりと運用

〇公園の特性に応じた災害対応の実施

・災害対策マップの掲示

・地域と連携した災害対策

近隣施設等と連携した防災訓練の実施

公園から避難所等への誘導方法等について箱根町と調整

避難者への情報提供のためのﾊﾝﾄﾞﾏｲｸ等の用意

・日常訓練の充実

全スタッフによる避難訓練・消火訓練の実施（年２回)

利用者と一体となった避難訓練の実施

消防署と連携した訓練の実施

・災害対応物品の独自備蓄

・職員への教育(訓練)の実施

避難訓練・初動対応訓練の実施(年１回以上)

参集訓練の実施

通信訓練・連絡体制確認の実施

（１）地域人材の活用、地域・関係機関との協力体制の構築

本公園の管理運営には、国際観光地・箱根を愛する地元住民の協力が不可欠であるため、引き続き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ます。また、公園のイベント開催においても地域住民の活動の場を提供します。

「箱根駅伝」「芦ノ湖夏まつりウィーク」「マスつり解禁」などの地域事業の開催時には、従来同様、早朝や夜間に駐車場を開場し、臨機応変な対応で地域に貢献します。正月の「箱根駅伝」開催時では、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やかな対応を今後も行います。

また、本公園の歴史や自然的な魅力を活用し、研究や教育の側面において教育機関などと連携した学習プログラムの展開を図っていきます。

公園前での箱根駅伝の応援活動をサポート

協働のテーマ	連携先
地域振興	箱根町観光協会
	箱根町国際協会
	地元商店
広報	小田急グループ
イベント	箱根町観光協会
	地域団体
	(公財)平岡環境科学研究所
	県、地元
	大学・研究機関
防災、防犯	警察署 箱根町消防本部

（２）ボランティア団体等との連携、協働及び育成

本公園は、国際的な観光地・箱根にあり、遠方からくる利用者が多いこと、そして「離宮の往時の景観を復元する」という方針上、業務に専門的なノウハウが要求されることから、ボランティア団体が組織されにくい構造があります。そのため、これまでは本公園のイベントでは、地元の方に協力していただくことが主でした。

今後は、箱根で活動するＮＰＯ団体への活動協力や、箱根町観光協会ボランティアガイドへの情報提供などに努め、箱根で個々に活動する団体との連携強化を図ります。

協働のテーマ	連携先
広報支援	箱根町観光協会ボランティアガイド
活動支援	ＮＰＯ法人「ときめき箱根」
イベント	地元茶道家

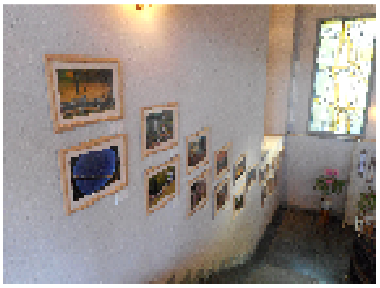
（３）他の公園、周辺施設との交流・連携

■他の公園との連携

○「花とみどりのフォトコンテスト」の開催

県立都市公園や県立自然公園を舞台にした「花とみどりのフォトコンテスト」を開催し、毎年 600 点以上の作品応募があります。

作品は専門家による審査を行い、入賞作品展を、本公園を始め他公園や病院等で開催します。



湖畔展望館で入賞作品展開催

○公園関係団体を通じた連携

公園関係団体で構成する首都圏みどりのネットワーク（首都圏公園緑地関係団体連絡協議会）や県・市公園緑地協会等連絡協議会の中で情報交換や他公園への視察を行い、引き続き管理運営に反映させていきます。

■周辺施設との交流・連携

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ためにも重要だと考えます。地元商店街や近隣の各施設とも相互の情報提供など連携を深め、エリア全体の観光振興への貢献を目指します。

今後は、平成 25 年に国の登録記念物（名勝地関連）に本公園と共に指定された強羅公園、箱根美術館とイベント、ＰＲ協力などで連携するほか、箱根ジオパーク、県西部地域ミュージアムズ連絡会加盟施設との連携を深め、相互協力を図っていきます。

協働のテーマ	連携先
地域振興	強羅公園、箱根美術館
	山のホテル
	箱根関連交通機関・宿泊施設
	箱根観光施設
	箱根ジオパーク
	神奈川県西部地域ミュージアムズ連絡会
	関所通り商店街

（４）地域企業等への業務委託による迅速、かつ、きめ細かいサービスの提供に向けた取組内容

地域の企業等は、その地域に精通していることで、迅速かつきめ細かい対応が期待できます。

私たちは、業務委託を行う場合には、今後も地域企業等への発注を優先的に行っていきます。さらに、地域雇用の確保、社会的ニーズへの対応といった観点から、地元非営利団体とも継続的に業務委託することにより地域連携を図ります。

湖畔展望館２階の「緑賜庵」では、抹茶とともに、地元和菓子店より地元の銘菓を仕入れるほか、地元業者より寄木細工ハガキセットなど仕入れています。利用者のニーズに応じた箱根の思い出となるおもてなしは、地元との連携により可能になるものと考えます。

寄木細工ハガキセット

（５）企業のＣＳＲ活動（社会的責任、社会貢献）や学校等との連携

本公園は箱根に立地する近隣ホテルの組合や学校の活動の場として活発に利用されています。私たちは社会貢献の一環として、そのような活動を引き続き支援していきます。

■地域企業の社会貢献活動の受け入れ

近年、企業のＣＳＲ活動が活発化する中、本公園でも地元企業による研修を兼ねた清掃活動等の活動があります。今後も地元企業のＣＳＲ活動を受け入れ、その際、資材・機材の提供や技術指導を行うことにより、活発な活動を行えるようにサポートします。

テーマ	連携先	[redacted]
維持管理	山のホテル	

■学校等教育機関との連携

本公園では、近隣の小中学校、高校の職場体験や様々な校外活動を受け入れるとともに、生き物や自然の大切さを学ぶ場を提供します。このほか、関東近県を含む年間約 200 校の小・中学校等の校外活動での団体利用も引き続き積極的に受け入れます。

また、かつての離宮の時代について依然として不明な点が多いため、地元や大学・研究機関等と協力を図りながら、さらなる離宮の新しい歴史の発掘に努めます。

また、こうした歴史、自然に関するフィールド調査を積極的に受け入れます。

中学校の職場体験学習

テーマ	連携先	[redacted]
社会貢献活動、学校活動の支援	近隣中学校	
部活動の支援	近隣高校茶道部	
科学研究	大学・研究機関	

平成 30 年度の実施内容

○地域・関係機関との協力体制の構築

[redacted]

○ボランティア団体等との連携、協働及び育成

[redacted]

○他の公園、周辺施設との交流・連携

・花とみどりのﾌｫﾄｺﾝﾃｽﾄの開催

・公園関係団体を通じた連携

[redacted]

・近隣の各施設との連携

[redacted]

・神奈川県西部地域ミュージアムズ連絡会との連携

[redacted]

○企業、学校等との連携

・地域企業の社会貢献活動の受け入れ

[redacted]

・学校等教育機関との連携

[redacted]

・大学等の活動を支援

[redacted]

計画書 12　「適切な積算、節減努力等」

（１）積算（内訳）において特に留意した事項

指定管理料の積算にあたっては、サービス水準を確保することを基本とし、維持管理費と人件費の確保に留意しつつ、経費節減の工夫も行いました。

収支計画書の各項目別に内容を十分精査し、本公園の管理運営に必要な費用を算出しました。

収入計画は、過去４年の実績額を参考に、今後の工夫により更に集客を図ることで駐車場収入、自動販売機利益の増加を見込んだ収入計画としました。

支出計画は、当協会の規程に基づく適正な人件費と積算資料等に基づく施工単価を用いて、必要な管理経費を計上しました。また、委託業務においては、低価格契約とならないよう配慮した価格で積算をしています。

（２）経費節減について工夫した点、努力した点等

本公園の管理運営にあたっては、サービス水準をしっかりと確保しつつ、作業のやり方などを見直し、更に効率的な業務の実施を目指します。

■他公園との「備品・資材等の共用化」

当協会は県内で多数の施設を運営しており、各施設で様々な備品や資材を保有しています。イベント時に多数の備品等が必要になった場合に、スケールメリットを活かして相互利用する「備品・資材等の共用化」を積極的に進め、資材等の購入費用を節減します。

■費目ごとの経費節減策

費目ごとの具体的な経費節減策は以下の通りです。

事務費	・自主財源でＬＥＤ照明を導入し使用電力量を節減 ・競争原理の導入（入札、見積もり合わせ等） ・受託者にも業務が計画的に見込めるメリットがある長期継続契約の導入 ・物品購入や機器リースにおける集約発注 ・リース機器の継続使用が可能な場合の再リース
植物管理費 **施設管理費** **清掃管理費** **利用促進費**	・刈込み物等の植栽は直営で実施 ・落ち葉や剪定材を腐葉土や工作の材料などに活用 ・伐採枝は、樹木の支柱、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、機械除雪が必要な駐車場等を除き直営で実施 ・ワックス掛け等の専門業務を除き、日々の簡易清掃等は直営で実施 ・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
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

＜付属書類＞　収支計画書（別添）

平成 30 年度の実施内容

〇経費節減努力の実施

・他公園との備品・資材等の共有化

ｽｹｰﾙﾒﾘｯﾄを活かした備品・資材の共有化の実施

・事務費等の経費節減策

自主財源で LED 照明を導入

競争原理の導入

受託者にも業務が計画的に見込めるﾒﾘｯﾄがある長期継続契約の導入

物品購入や機器リースにおける集約発注

リース機器の継続使用が可能な場合の再リース

・植物、施設、清掃管理費・利用促進費等の経費節減策

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

・人件費等の経費節減策

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

計画書 13「人的な能力、執行体制」

（１）指定期間を通じて効果的・効率的に指定管理業務を行うための人員配置等の状況

本公園において、県、県小田原土木センター、公園協会本部、小田急ランドフローラ本社としっかりとした連絡体制をつくり、効果的・効率的な管理運営を行います。

■現地責任者の役割及び経歴、主要職員の役割分担

○現地責任者は常勤職員とし、行政経験豊富な人材を配置します。

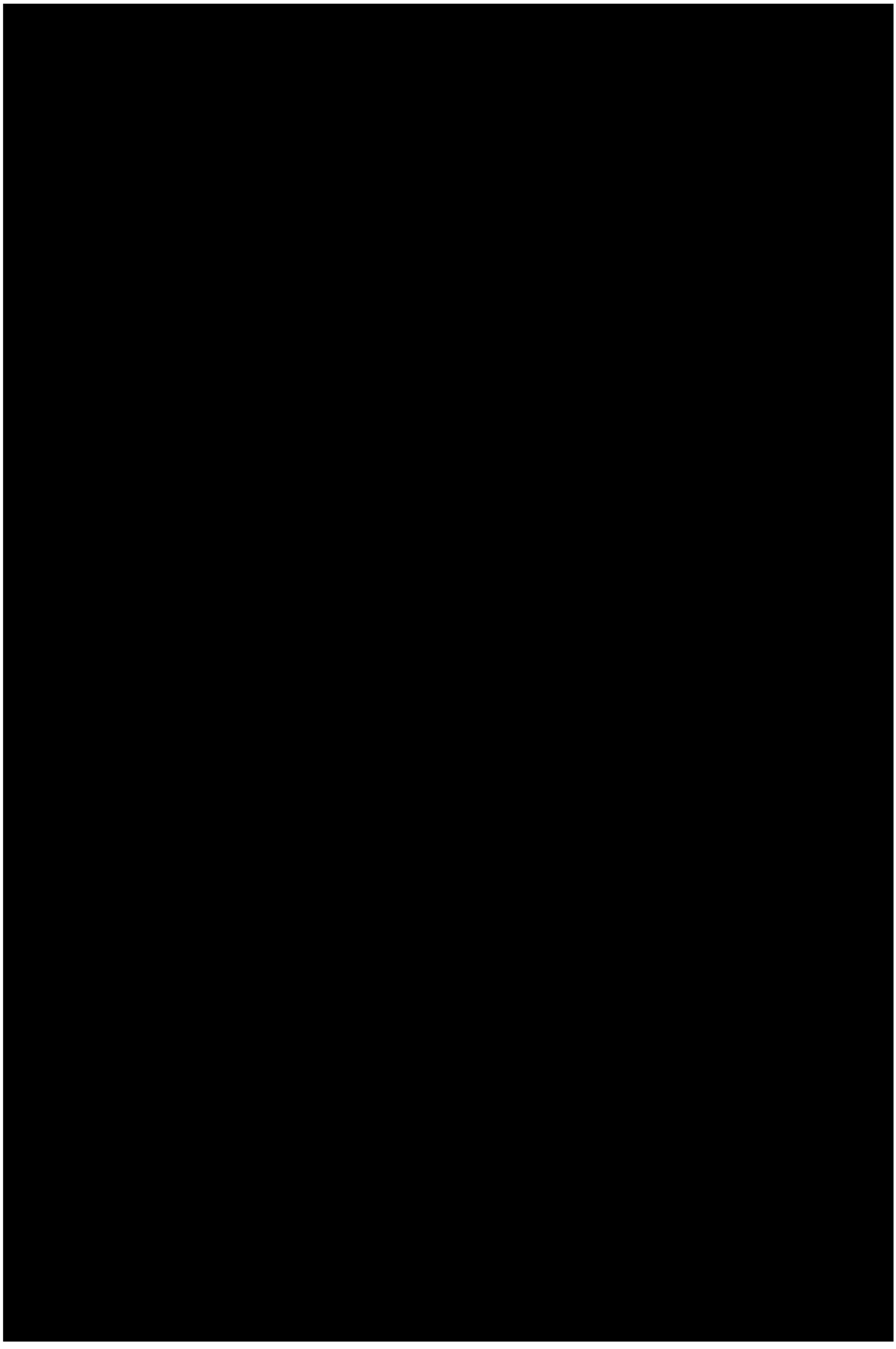
[redacted]

■公園管理運営士、造園技能士、造園施工管理技士等公園の管理運営に係る有資格者の配置状況

本公園の特性に合わせ、[redacted]を配置します。

■県、県出先事務所、指定管理者本部、指定管理者現地との連絡体制

[redacted]



（２）業務の一部を委託する場合の管理・指導体制の状況

委託業務の実施にあたっては、規程やマニュアルに基づき、業務の進捗に沿って指導監督を行います。

■指定管理者としての点検方法、指導監督等

業務を委託した際には法令順守、品質確保、安全確保、工期厳守、利用者対応に留意して委託業務の指導監督にあたります。監督員と委託先の業務責任者を指定して、日報の提出や現地確認等により指導監督します。また、業務完了後は、完了検査を実施し業務の履行確認を行い、品質確保を図ります。

■具体的な委託業務内容

管理内容	業務内容	主な指導監督項目	点検方法
庭園樹管理、危険木等の処理、病害虫駆除等業務	庭園樹の定期剪定、危険木及び景観支障木等の枝下し・伐採、病害虫薬剤防除	事前に周知看板を設置する等の、安全確保を指導	剪定本数と剪定状況検査、処理本数、処分方法等を点検
建築設備・消防設備等の点検業務	消防設備、水道設備の法定点検、建築基準法による建築設備点検	法令を順守し、資格確認や点検項目の漏れがないように指導	業務報告書類の漏れがないか、点検個所の間違いがないかを点検
機械警備業務	動作点検、消耗品の交換	適切な利用者対応と迅速な対応について指導	日々の施錠、開錠操作により作動確認。
ゴミ・産廃等処理業務	可燃及・不燃ゴミ及び残材の搬出処分	マニフェストにより事業者と契約を取り交わし実施	廃棄場所・方法について、産業廃棄物管理票により点検
建物清掃業務、トイレ清掃業務	湖畔展望館の床清掃、ワックス掛け、窓掃除、トイレの水洗い及び拭き掃除等	具体の清掃箇所と清掃方法及び利用者への適切な対応を指導	作業日報により、適切に履行しているか確認

（３）指定期間を通じて安定して指定管理業務を行うための人材育成や職員採用の状況

本公園の管理運営にあたっては、緑の中に様々な施設や機能が存在する都市公園として多様な利用ニーズに対応するため、自然生態、植物管理、施設管理、安全管理、利用促進、地域協働など幅広い分野の知識と経験が求められます。

当協会は多様な公園管理業務に対応するため、全員を[redacted]として育成することを目標に、職員が積極的に能力開発に取組めるよう制度を整えています。

■人材育成の仕組みの概要

次のような人材育成の仕組みにより、職員一人ひとりの資質の向上を図ります。

【人材育成の仕組み】

■能力開発の取組み

○職務内容に合わせた研修の受講

他公園の先進事例調査や、各種研修に参加する等、利用促進や管理運営マネジメントについての知識や技術を高めます。

○公園の管理運営に活用できる資格取得の推進

公園管理運営士を始めとした資格取得費用の補助を行うなど、積極的に職員の資格取得を奨励しています。

○人材交流等の促進

新たな知識や管理手法等を習得するため、民間企業等との人材交流を図っています。

■職員の「やる気」と「潜在能力」を引き出す仕組み

当協会では、業務実績の向上に努めた職員を公平・平等に評価する「職員表彰制度」や「人事評価制度」を導入しています。これらの制度を適切に運用し、職員の業務の達成感や満足度を高め、職員自らが更なる自己研さんに取組む意欲を高め、質の高い管理運営や組織全体の活性化を図ります。

■職員の採用について

当協会では、指定管理業務を着実・安定的に実施するため、公園を愛し、熱意がある、専門知識を有する人材を公募により常に確保しています。

非常勤職員については、地域の雇用促進や災害時の対応を考慮し、できる限り地元の方を採用しています。

平成 30 年度の実施内容

○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

・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

○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

○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

計画書 14「コンプライアンス、社会貢献」

（１）指定管理業務を実施するために必要な団体等の諸規程の整備、法令遵守の徹底に向けた取組の状況

私たちは、グループ構成団体のそれぞれにおいて「就業、給与、決裁、会計及び個人情報等」に関する諸規程を定め、公開するとともに適正な取扱いを徹底しています。

また、グループ代表である当協会が定めた「コンプライアンス要綱」に基づき、構成団体を含め責任ある執行と法令遵守の徹底を図ります。

■各構成企業の諸規程

種別	内容	各構成企業の規程	
職員の就業	勤務時間、休日、時間外勤務、及び年次休暇、特別休暇、服務、安全衛生、表彰、懲戒等および職員・社員の勤務意欲や業務能率の向上を目的とした表彰制度や提案制度等の整備	当協会	公益財団法人神奈川県公園協会職員就業規程 公益財団法人神奈川県公園協会非常勤職員の雇用、給与、勤務時間等に関する規程
		小田急ランドフローラ	従業員就業規則、懲戒規則
給与	職員の給与や手当についての必要事項	当協会	公益財団法人神奈川県公園協会職員給与規程
		小田急ランドフローラ	従業員賃金規則
会計	適切な会計処理に関する必要事項	当協会	公益財団法人神奈川県公園協会会計規程
		小田急ランドフローラ	経理規則
非常勤職員の雇用等	各構成団体の規程、規則において、非常勤職員の雇用、給与等、勤務時間の割振り、休暇等についての必要事項	当協会	公益財団法人神奈川県公園協会非常勤職員の雇用、給与、勤務時間等に関する規程
		小田急ランドフローラ	臨時従業員就業規則
決裁	業務の執行ならびに人事等に関する決裁に関する必要事項	当協会	公益財団法人神奈川県公園協会職務権限規程
		小田急ランドフローラ	職務権限規則
法令遵守	法令遵守に関する必要事項	当協会	コンプライアンス要綱 コンプライアンスガイドライン
		小田急ランドフローラ	コンプライアンスマニュアル
その他	情報公開、情報保護に関する必要事項	当協会	公益財団法人神奈川県公園協会情報公開規程 公益財団法人神奈川県公園協会個人情報保護規程
		小田急ランドフローラ	コンプライアンスマニュアル

■法令遵守の取組み状況

当協会は、公益財団法人としての使命を自覚し、社会的信頼の維持及び業務の公正性の確保に資するため、「コンプライアンス要綱」や「コンプライアンスガイドライン」を定め、これらを研修等において周知することで、役職員のコンプライアンスの徹底を図っています。なおグループ構成団体においても同様に行われています。

（２）個人情報保護についての考え方・方針及び個人情報の取扱いの状況

個人情報保護については、グループ構成団体においても「コンプライアンスマニュアル」を定めておりますが、グループ代表である当協会の規程等に即し、利用者の情報をはじめとした各種個人情報を、適正に取扱います。

■個人情報保護のための仕組み

本公園では、様々な個人情報を取扱っており、公園の管理運営に関わる全てのスタッフが、個人情報保護の重要性を認識して業務を行います。

万が一、個人情報の漏えいが発生した場合は、速やかに当協会全体の個人情報管理者である事務局長を始め、関係機関、対象者に報告するとともに、二次漏えいの防止に努めます。

〇諸規程の整備

当協会では、県の個人情報保護条例及び指定管理者と県が締結する基本協定書に基づき、「公益財団法人神奈川県公園協会個人情報保護規程」を定め、さらに同規程第９条（個人データの適正管理）を受け作成した「個人情報の扱いに関するガイドライン」において具体的な取扱い事項を定める等、適切な諸規程を整備しています。

〇取扱いの徹底

・管理責任者の明確化

公園ごとに個人情報取扱責任者を配置し、ガイドラインに沿った個人情報の取扱いを行います。

・研修等による職員への周知徹底

毎年実施する協会全体の職員研修、各公園の定例の全体会議等において、「個人情報の扱いに関するガイドライン」に基づいた研修や、パソコン管理者向けに適切なデータ管理についての研修を実施します。

・県の「ＰＤマーク」に登録

県の「ＰＤマーク（個人情報取扱業務登録制度）」に登録しており、当協会の管理する個人情報は適切に取扱われていることを利用者等へ明らかにします。

・パソコンデータの取り扱いに関するセキュリティの強化

個人情報は主にパソコンデータにより管理していることから、適切なデータ管理を行なうとともに、コンピュータウイルスへの感染や外部からの不正アクセス等によるデータ流出の防止に取組んでいきます。

※情報公開の申出があった場合は「公益財団法人神奈川県公園協会情報公開規程」の定めにより、個人情報等の除外事項を除き、情報を開示します。

（３）指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況

公園は神奈川県の豊かな緑を構成する一部であり、自然の多様性に触れ、自然を大切にする心を育む場所です。従って、環境配慮の重要性について普及啓発するための重要なフィールドであると捉えています。

本公園の管理運営にあたっては、「神奈川県環境方針」を踏まえた取組みを行います。

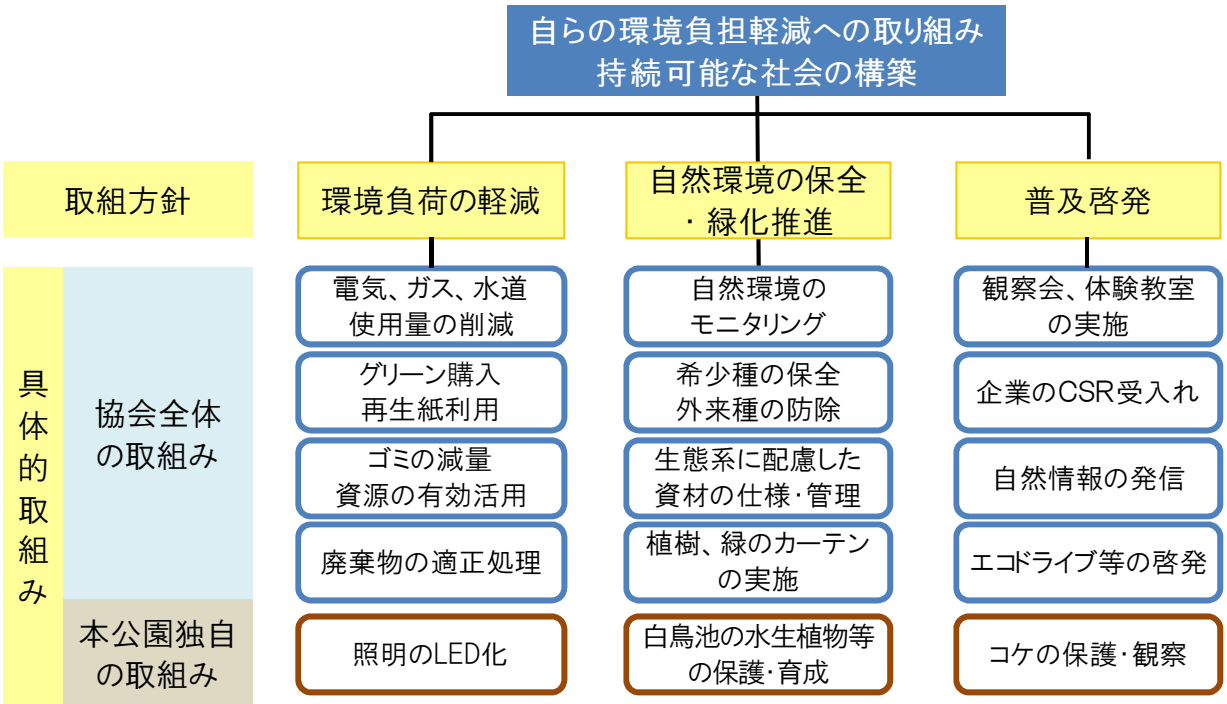
■独自システムによる総合的な環境マネジメントの実践

当協会は、「エコアクション２１」を参考として独自に構築した環境マネジメントシステムにより、総合的な環境マネジメントを推進し環境負荷の軽減と生物多様性の保全を図っています。

○当協会の環境マネジメントシステム（Ecological Management System）の特徴

これまでの都市公園や自然公園における協会の取組みを踏まえ、環境負荷の軽減とならんで、自然環境の保全・緑化推進、普及啓発を大きな３つの取組方針としたシステムです。

当協会では、年１回、自己評価を実施しながら引き続きＰＤＣＡサイクルによるシステムの運用を行っていきます。



○システム推進のための組織体制

当協会で管理運営する各公園に「エコリーダー」を置き、公園協会本部に体制の統括責任者として「環境代表者」を配置し、様々な取組みの実施と実績について、年１回、評価を行います。その結果をＰＤＣＡサイクルにより、継続的に改善を図っていきます。

■環境負荷軽減の具体的取組み

○不要な照明や電子機器類の電源オフ、クールビズ・ウォームビズの推進
○グリーン購入（トイレットペーパー・コピー用紙、石灰）、再生紙利用の推進
○自主財源により公園事務所および建物内の照明をＬＥＤ化
○作業用ＥＶ軽トラックを導入し、環境負荷の少ない作業を実施
○間伐・枝落としによる発生材のチップ化による資源循環型維持管理

■自然環境の保全と緑化推進の具体的取組み

○園内の植生や、野生動植物など自然環境の調査の実施（カモの飛来調査等）
○外来植物オオハンゴンソウ、オオキンケイギク等の除去
○「都市公園農薬使用指針」、「病虫害雑草防除基準」を遵守した農薬の使用

■普及活動を通じた利用者・地域への発信の具体的取組み

○公園周辺アクセス道路における清掃活動 「ゴミゼロアクセス」 の実施
○地元企業のＣＳＲ活動受け入れ
○屋外掲示板に季節毎の生物写真の展示と解説による自然情報発信
○看板・チラシによるアイドリングストップの呼びかけで、エコドライブの啓発

（４）障害者雇用促進の考え方

公園は、障がい者にとって憩いの場でもありますが、一方で働きやすいフィールドでもあります。当グループでは、障がい者が業務を行う上でのハンディキャップの解消に努め、より働きやすい環境づくりに取組みます。

今後の本公園の管理運営にあたっては、特別支援学校の生徒の就労に向けたインターンシップ（就労体験）の受け入れに協力します。また、地域の障がい者雇用を促進するため、当協会における就労機会の提供に取組みます。

■法定雇用率上回る雇用努力

当協会全体では、平成 29 年度現在、４公園４人を雇用（障がい者雇用義務数３人）

■障がい者雇用を行う企業等への積極的な業務発注

私たちは、障がい者の直接雇用に加え、障がい者就労施設への積極的な業務発注に努め、地域の障がい者支援施設の施設外就労を支援しています。

対象施設・事業	具体的な作業	[redacted]
相模原公園	除草、清掃等公園内の維持管理作業	
辻堂海浜公園	園内の清掃	
茅ケ崎里山公園	除草、清掃等公園内の維持管理作業	
当協会花苗事業	花苗・苗木の生産等	

※障がい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にも取組んでいきます。

平成 30 年度の実施内容

○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

諸規定の運用

・ｺﾝﾌﾟﾗｲｱﾝｽ要綱等の周知

研修等の実施

○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

諸規定の運用

・個人情報保護のための取扱いの徹底

取扱いの徹底

○環境への配慮

・独自ｼｽﾃﾑによる総合的な環境ﾏﾈｼﾞﾒﾝﾄの実践

年 1 回、自己評価での環境マネジメントシステムの実践

・環境負荷軽減の具体的取り組み

自主財源による照明の LED 化

特定外来種の除去

箱根固有種の繁殖を育苗から実施

発生材のチップ化による資源循環型の維持管理

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

トイレットペーパー、コピー用紙のグリーン購入

公園周辺道路の清掃等ｺﾞﾐｾﾞﾛｱｸｾｽの取組

○障害者の雇用促進

・障害者の直接雇用と障碍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

・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）