

神奈川県立ビジターセンター 令和2年度実績報告書



令和3年4月

公益財団法人 神奈川県公園協会

目次

令和2年度実績報告

1 指定管理業務実施に当たっての考え方、運営方針等	．．． 3
2 施設の維持管理	．．． 3
3 利用促進のための取組、利用者への対応	．．． 5
4 事故防止等安全管理	．．． 11
5 地域と連携した魅力ある施設づくり	．．． 13
6 節減努力等	．．． 14
7 人的な能力、執行体制	．．． 14
8 財政的な能力（省略）	．．． 15
9 コンプライアンス、個人情報保護、社会貢献	．．． 15
10 事故・不祥事への対応、個人情報保護	．．． 16

令和2年度実績報告

1 指定管理業務実施に当たっての考え方、運営方針等

(1) 指定管理者としての基本的姿勢及び委託の考え方

ア 指定管理業務全般を通じての総合的な運営方針、考え方

県立ビジターセンターの設置目的を踏まえ、総合的な運営方針として「丹沢の自然と人をつなぐ架け橋 ビジターセンター」を掲げ、適切な管理運営を行った。

イ 業務の一部を委託する場合の考え方

法律などで定められた点検業務、専門技術や資格等を要する業務については外部に委託し、適正な維持管理に努めた。

委託業務一覧表

業務区分名	業務名
西丹沢 施設保守点検	浄化槽保守点検
西丹沢 清掃業務	浄化槽清掃
西丹沢 法定検査	浄化槽法定検査

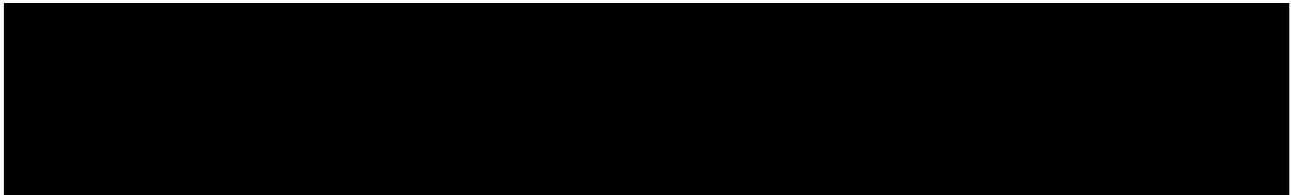
2 施設の維持管理

(1) 施設の特徴を踏まえた維持管理

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策として、4月4日～、特措法に基づく緊急事態宣言発出を受け、4月7日～西丹沢 VC は6月1日まで、秦野 VC は同月24日まで展示室を閉鎖した。展示室閉鎖期間中も、登山や自然に関する問い合わせには、電話中心に、必要に応じて展示室入り口でも対応を行った。

■秦野ビジターセンター

・備品・収蔵物等の管理



書籍については、日々の確認の他、緊急事態宣言中の展示室閉鎖期間を利用し、閉館となった丹沢湖、宮ヶ瀬両ビジターセンターから移管した図書類の整理を実施、展示室再開に向けては、感染防止の為、閲覧用冊子や資料を大幅に減らし、閲覧用に供する機関誌については日々アルコール消毒を行った（プラスチックカバー部分）。

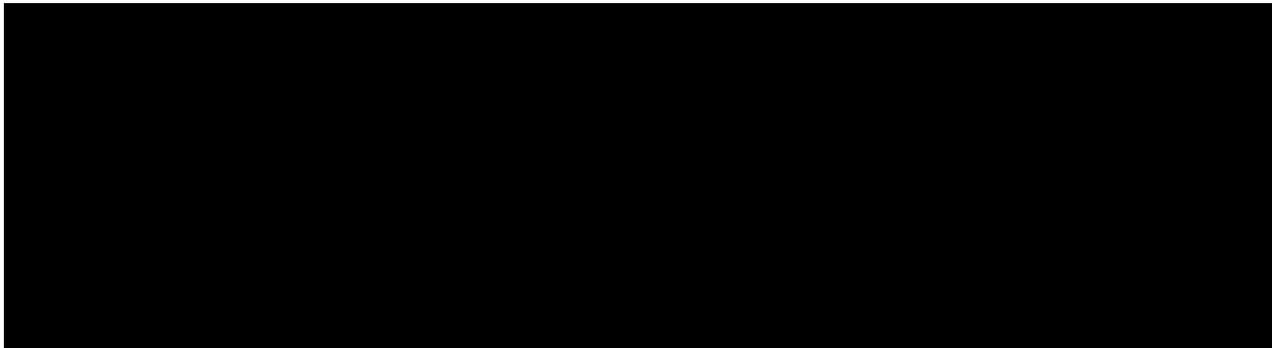
その他、例年通り、適切に管理した。

・清掃及び保守点検業務

展示室・事務室

毎日の清掃およびスタッフによる事務室床のワックス掛けを実施した。

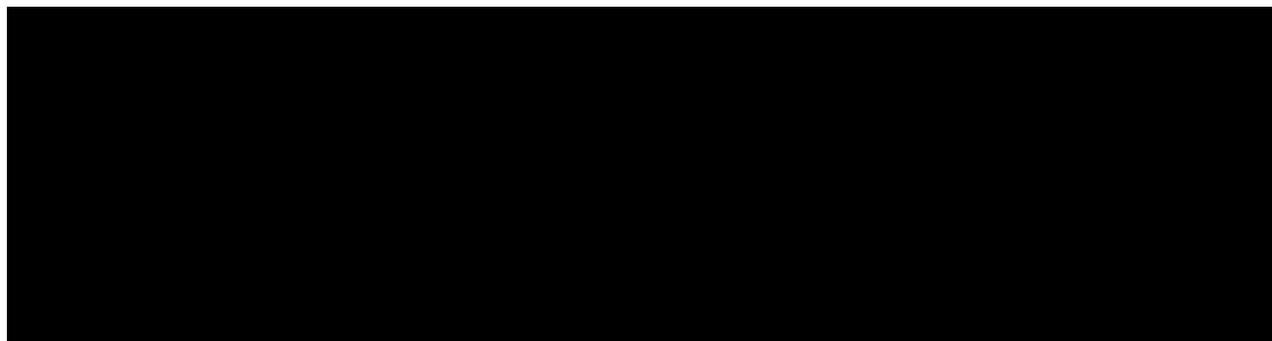
開館前・閉館後に展示室内の点検を実施。



また、コロナ対策として、登山計画書記入用筆記具類の消毒や室内の換気等も行った。

その他、登山者の落とし物対応を適宜行った(公園内はパークセンターへ引き継ぎ、山中に関しては一時保管や問合せに応じた)。

・受付業務



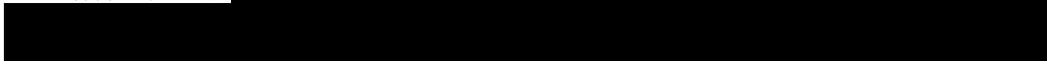
・保安警備業務

職員が適宜巡視するとともに、秦野戸川公園と連携した保安警備等を実施した。

■西丹沢ビジターセンター

・清掃及び保守点検業務

毎日清掃を実施。



開館前・閉館後に展示室内の点検を実施し軽微な破損は直営で迅速に対応した。

電気設備、漏電ブレーカーの簡易点検や、給水ポンプの異常確認を適宜職員が実施。また、水道水消毒用塩素液補充を月1回、残留塩素濃度測定を月2回実施。汚水柵の根切り処理も実施した。

浄化槽法定点検、浄化槽保守点検、清掃業務は委託により実施した。

その他、消火器の外形確認を実施し、冬期は入口・駐車場の除雪及び融雪剤散布を行った。

・植栽管理

V C周囲の植栽は職員が適宜刈り込みを実施。

・備品・収蔵物等の管理



・受付業務

コロナ対策として、間仕切りや受付小窓越しの対応としたが、おもてなしの心や全ての人に配慮した受付対応を心掛けた。また、最新情報の共有等による素早い情報提供を行った。

・保安警備業務

職員による巡視、閉館時の戸締り徹底等により保安警備を実施。

◆新型コロナウイルス感染防止対策のための対応

展示室再開に当たっては、「県立博物館における新型コロナウイルス感染症拡大予防対策ガイドライン」に沿って対策を検討し、ハンズオン展示の撤去や削減、パーティション、手指消毒用アルコールの設置、常時換気等を行った。

3 利用促進のための取組、利用者への対応

(1) 施設の利用促進のための企画、取組

ア 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

■各VCの特性を踏まえた重要事業

自然への関心度や、登山技術の度合いに見合ったプログラムを計画していたが、自然教室等体験教室の多くは新型コロナウイルス感染防止の為、中止せざるをえなかった。一部セルフガイドなどを活用して参加人数の少ない行事を実施したほかは、展示などにより、丹沢の自然への理解の向上と安全登山の促進を図った。

■具体的な利用プログラムと展示の実施内容

【屋内・屋外トークなどのミニ行事】※資料2-1参照

VC	行事名	日付	参加者
秦野	園内トーク	8～12月週末随時	42回 125人/年
西丹	屋内プログラム (西丹トーク)	6～12月随時	78回 232人/年
	屋外プログラム (西丹トーク)	6～12月随時	8回 49人/年

この他、来館者に対し随時レクチャーを実施

秦野 859人/年 (549回/年)

西丹 7,293人/年 (2,431回/年)

【公募型の行事】

VC	行事名	日付	参加者 (定員)
秦野	ミニ自然教室「丹沢山ろく動物調査隊」	12/20	12名(10名)

新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため中止としたプログラム ※資料2-3参照

【屋内・屋外トークなどのミニ行事】

VC	行事名	日付
秦野	屋内プログラム（丹沢トーク）	毎月第2・4土
	屋外プログラム （登山道・宮ヶ瀬出張トーク）	毎月2回
西丹	屋内プログラム（西丹トーク）	随時実施 （4～5月）
	屋外プログラム （西丹トーク）	随時実施 （4～5月）
	ミニ教室	4～12月 登山教室 自然教室 自然体験全14回

【公募型の行事】

VC	行事名	日付
秦野	丹沢まつり「丹沢登山ツアー」	4/19
	丹沢まつり「自然観察ハイキング」	4/19
	県立秦野戸川公園まつり(ブース出展)	10/17
	公園合同イベント「冬の野鳥観察」	1/10
	3館合同イベント「みんなで学ぶ・作る・登る！」	2/13
	自然教室「ミニ探検隊しゅっぱ〜つ！」	3月中旬
西丹	テーピング講座	10月
	地学教室	11月
	山岳事故検証講座	12月
	2館共催自然教室 「冬鳥観察会」	12月

この他、秦野 VC では、丹沢・山の日にちなんだイベントの開催を 8/8～10 に検討していた。

○展示の実施内容

R2 年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策として 4 月 4 日から、特措法に基づく緊急事態宣言発出を受け 4 月 7 日から、西丹沢 VC は 6 月 1 日まで、秦野 VC は同月 24 日まで展示室を閉鎖した。

展示室再開に当たっては、
 ハンズオン展示の撤去や削減、それにかわる掲示型の展示設置等を行った。登山情報コーナーでは、登山中のコロナ対策についての情報などを新規設置した。

常設展示、企画展示等を通じて、丹沢の自然について対象者や季節に柔軟に対応した内容で環境教育と普及啓発に努めた。

■その他当協会の特性を活かした取組

【自然教室】

新型コロナウイルス感染防止のため、中止とした。

新型コロナウイルス感染症拡大防止対策ため中止としたプログラム

VC	行事名	日付	定員
秦野	自然教室「野鳥観察はじめの一步」	4/26	(20名)
	ミニ安全登山教室「はじめての地図読み」	①9/12	(10名)
		②9/26	(10名)

【団体向けの利用プログラム】

秦野ビジターセンター

新型コロナウイルス感染防止対策のため、8月までは団体予約の受付を中止した。その後対策を検討した上で、自由見学やセルフガイド野外自然体験など人数制限や対策がとれる一部プログラムを再開した。スライドトークなど室内でのプログラムは原則中止としたが、利用人数が少なく、かつビジターセンターの設置目的に沿う内容に関しては、県と協議の上、特例で対応した。

西丹沢ビジターセンター

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、年間を通して中止した。

	秦野 VC		西丹沢 VC	
	回数	人数	回数	人数
スライドトーク	1回	11人	—	—
野外ガイド	1回	109人	—	—
レクチャー	21回	382人	—	—

この他自主事業として、秦野ビジターセンターでは講師派遣で地元小学校でのスライドトークを1件110名、地元小学校セルフガイド野外自然体験の担当教員下見として野外自然体験を1件3名に実施した。

■自然・登山情報の収集と発信

R2年度は、緊急事態宣言発出を受け、コロナウイルス感染防止の為、4～5月は山岳での情報収集を控え、近隣での情報収集を例年より多く実施した。

また、秦野ビジターセンターでは、イベント中止等の代替業務として、緊急事態宣言期間の公的駐車場(ヤビツ峠等)の利用や登山者状況調査を実施し、県へ報告を行った。

その他、例年通り関係機関と連携しつつ自然公園の動植物や登山道などの情報を収集し、VC窓口だけでなく、丹沢への来訪を計画している人や遠方の人などに対してもホームページやツイッターなどを通じて情報を発信した。

■その他利用者満足度向上のためのサービス

以下の取組を行った。

・「登山記録証」リニューアル、発行配布

イ より多くの利用を図るために行う広報・PR活動の内容等

- ・ホームページ、ブログ
- ・SNS (Facebook、Twitter、Instagram、Youtube)
- ・「自然公園だより」(年6回発行)
- ・オリジナルのVCカードの配布。リニューアル版の発行。

・テレビ、ラジオ、新聞の取材対応、掲載依頼

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

- ・利用者満足度調査を実施し、利用者ニーズの把握に努め、良好な回答を得た。
- ・利用者ニーズに合わせた取組改善

秦野 VC：昆虫や川の生き物の展示充実の要望を受け、カウンター前に子供たちに人気のカブトムシやクワガタ、セミなどの昆虫標本の展示を、川のジオラマコーナーに「丹沢の川の生きものたち」展示を新規設置した。昆虫標本は、夏休み期間に幼い子供から小学生まで多くの子供たちが家族と楽しく見学していた。

西丹沢 VC：実施希望が多かった VC 周辺の自然解説、自然の中での遊びなどをミニ教室という形で計画したが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止とした。

エ 神奈川県手話言語条例や外国人への対応等

■手話言語条例への対応

車いすの貸出を実施

■外国人への対応

- ・簡易な英語対応は職員が窓口で対応

- ・丹沢を紹介する英語版リーフレットの配架

- ・展示室地形模型や休憩室登山マップの山名や凡例等に英語表記を追加(秦野 VC)

■その他の配慮事項

- ・高齢者に配慮し、老眼鏡やルーペ等を設置していたが、接触感染防止の為、常時設置は中止し、必要に応じて貸し出し。
- ・子供コーナーの設置（秦野）

オ 施設の特性をより効果的に活かすために行う自主事業の内容等

VC 利用者の利便性を高め、快適な野外活動を支援するため、自然と親しみたい家族やより興味を深めたい方向けに次の自主事業を計画、実施した。

なお、自然教室については、新型コロナウイルス感染防止のため、中止とした。

【自主事業収支】

①物品販売 (単位：円)

	支出	収入	収支差額
秦野 VC			
西丹沢 VC			
合計			

②団体対応 講師派遣 (単位：円)

	支出	収入	収支差額
秦野 VC			
西丹沢 VC			
合計			

③自然教室 (単位：円)

	支出	収入	収支差額
秦野 VC			
西丹沢 VC			
合計			

(2) 一体運営により可能となる利用促進のための企画・取組

(ア) 一体運営により展開する、利用促進のための企画・取組



- ・ 秦野戸川公園、山岳スポーツセンターと連携した利用促進
- ・ 3館合同イベント「みんなで学ぶ・作る・登る！」2/19、公園との合同観察会「冬の野鳥観察」1/15の開催を予定していたが緊急事態宣言発出を受け、中止。
- ・ 公園をフィールドとした自然体験プログラムの提供として、ミニ自然教室「丹沢山ろく動物調査隊」を実施。



- ・ 共通パンフレットのリニューアル・配架



- ・ ホームページの統合管理

R2年度に共通パンフレット  ホームページのリニューアルを実施した。両 VC で分担し、パンフレットおよびホームページについての改訂作業や業者への指示は秦野 VC、登山記録証のリニューアル、発行については西丹沢 VC が行った。分担することで業務の効率化や経費節減に努めた。

- ・ Facebook の相互シェア

- ・ツイッターの相互フォローやリツイート

イ 利用の促進を図っていくため、指定期間中の年度の目標施設利用者数と設定の考え方

来館者数（目標数）

秦野ビジターセンター	83,789 人（124,600 人）
	目標比 67,2%
西丹沢ビジターセンター	83,456 人（101,450 人）
	目標比 82.3%
計	167,245 人（226,050 人）
	目標比 74.0%

※緊急事態宣言発出に伴い、次の期間は展示室利用中止。

- ・ 秦野ビジターセンター 令和2年4月4日～6月24日
- ・ 西丹沢ビジターセンター 令和2年4月4日～6月1日

4 事故防止等安全管理

（1）事故防止等安全管理

（ア）指定管理業務を行う際の事故防止等の取組内容

■山岳事故防止に貢献する取組

- ・ 職員による情報収集を行い、積雪や通行止め等の登山道情報、必要な登山装備など遭難防止につながる情報を窓口、館内掲示板、バス停、ホームページやSNS等での発信した。
しかし、R2年度は外出自粛が要請されている中で、登山を前提とした情報発信はしづらい状況があり、事実のみを伝えるように努めた。
- ・ 登山計画書提出の呼びかけをバス停、駐車場等で行った。

秦野ビジターセンター 一日 687 件

西丹沢ビジターセンター 310 日 10,336 件

※新型コロナウイルス感染拡大防止のため、緊急事態宣言発出中は中止。

※再開後は、感染防止の為、対面を極力避け、オンラインでの提出ができる神奈川県警ホームページのQRコードを紹介するパネルを活用した提出呼びかけを実施した(秦野VC)

- ・ 登山道、受付カウンター、電話での問合せ時等に登山に関するアドバイスを実施。

■VC内及び主催する野外プログラムにおける事故防止対策

- ・ 下見、危険箇所等の把握、参加者へ必要事項の事前伝達、携帯電話、救急キット、雷感知器の携行等

を実施した。

- ・施設内における事故防止対策として、危険箇所の日頃からの点検、展示物の落下防止固定、クッション材取付け、避難経路の確保を実施したほか、西丹沢 VC ではペレットストーブの安全確保を実施。

■職員の職務執行上の事故防止対策

R2年度は新型コロナウイルス感染防止対策ため、4、5月の緊急事態宣言発出期間中は山岳地域での情報収集を控え、近隣情報収集に切り替えた。

- ・共通的な事故防止対策として、「事故・不祥事防止会議」で報告された事例を紹介し、リスクの把握とその対応策を検討し、日常の事務処理に活かした。

■災害時の対応と事業継続策

- ・非常食を自主財源で配備。
- ・衛星電話などを活用した関係機関との連絡手段の複層化を実施。
- ・当協会としての事業継続計画書（BCP）を策定。

- ・西丹沢 VC では災害時用に非常食、カセットコンロ、毛布、電池などを配備し発災に備えた。

イ 事故不祥事等の緊急事態が発生した場合や安全管理の妨げとなりうる事案を認知した際の対応方針

■事故防止に向けたマニュアル、職員の配置及び研修

- ・「情報収集における安全対策について」に従い、利用者及び職員の安全確保に努めた。
- ・上級救命講習や日本赤十字社救急養成講習を受講した職員が常に1人以上勤務した。
- ・「事故・不祥事防止会議」において、施設間での安全意識の統一と向上を図った。

■事故・不祥事等が発生した場合の対応

- ・遭難等の山岳事故が発生した場合には、警察への通報を行い、前線基地として救助への協力を行った。

対応回数

秦野 VC：登山中の登山者からの道迷いの問合せ対応を実施（3/20）した。

ウ 急病人等が発生した場合の対応

上級救命講習受講者の配置、AED 配置により急病人等の発生に備えた。

	秦野 VC	西丹沢 VC
救命講習受講者		
AED 設置		

■新型コロナウイルス感染症対策

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、次の対策を行った。

○施設での対策

- ・開館前等適宜展示台等のアルコール消毒、換気の徹底。
- ・マスク着用、手指消毒、ソーシャルディスタンスの確保、咳エチケット、体調不良者の入館自粛等の呼びかけ。
- ・3密回避対策。
- ・飛沫の飛散防止対策（パーティションの設置など）。

○イベント等での対応

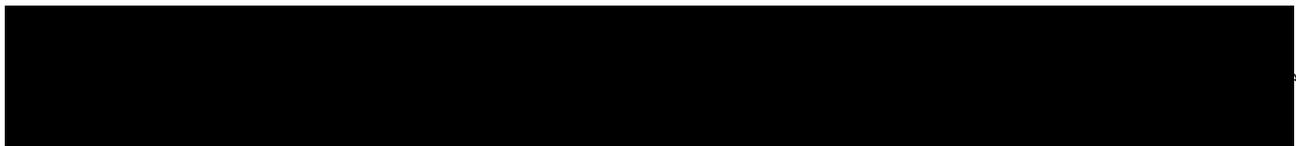
- ・拡大状況に応じて、中止や参加人数の制限。
- ・マスク着用、ソーシャルディスタンスの確保、咳エチケット、体調不良者の参加自粛等の呼びかけ。
- ・参加者の連絡先の把握。

5. 地域と連携した魅力ある施設づくり

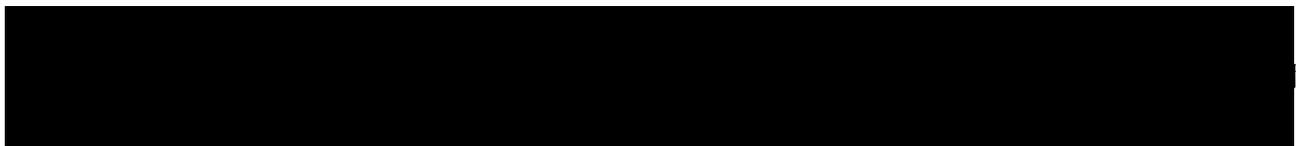
(1) 地域と連携した魅力ある施設づくり

ア 地域人材の活用、地域との協力体制の構築及びボランティア団体等の育成・連携の取組内容

■地域人材の活用



秦野 VC

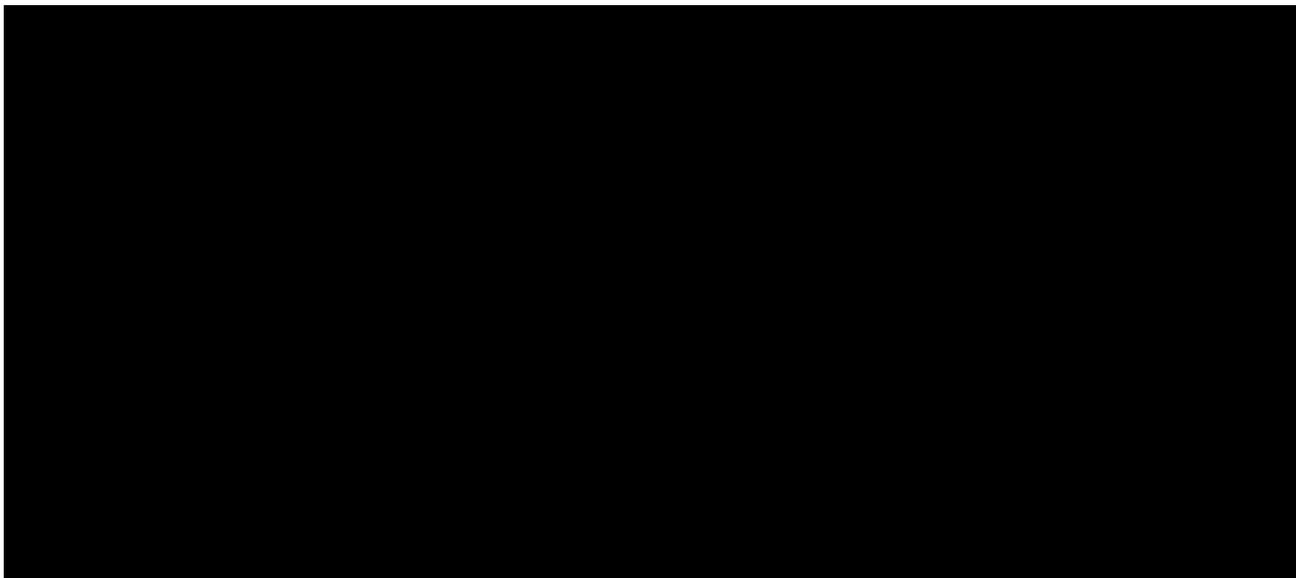


西丹 VC



■地域との連携体制の構築

秦野 VC



西丹沢 VC

■ ボランティア団体等の育成、連携

(秦野 VC)

■ 自然再生などの仕組み・活動への連携

丹沢大山自然再生の一端を担う施設として、取組をテーマとした展示を開催したほか、以下の活動への参加を予定していたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止となった。

イ 地元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

業務委託を行う場合には、原則県内企業への発注を優先的に行った。

6 節減努力等

適切な執行に努めた。

7 人的な能力、執行体制

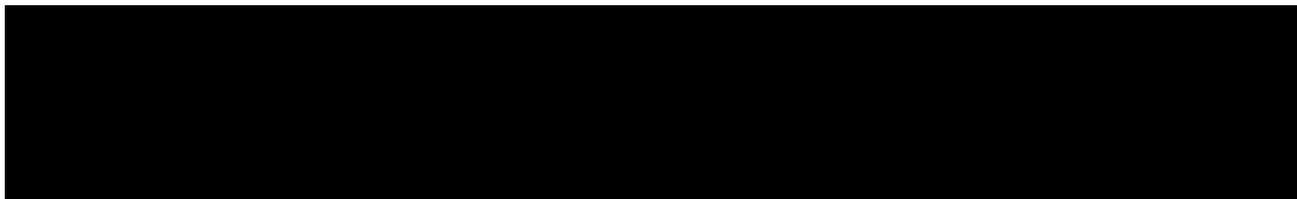
(1) 人的な能力、執行体制

ア 指定期間を通じて2施設を一体的かつ効果的・効率的に指定管理業務を行うための人員配置等の状況

イ 業務の一部を委託する場合の管理・指導体制

業務の進捗に沿って適切に指導監督を行った。

ウ 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



8 財政的な能力

9 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の企業倫理・諸規定の整備、施設整備の維持管理に関する法規や労働関係法規などの法令遵守の徹底に向けた取組の状況

公益財団法人として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、法令及び諸規定の遵守を徹底し、事業実施に取り組んだ。

(2) 指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況



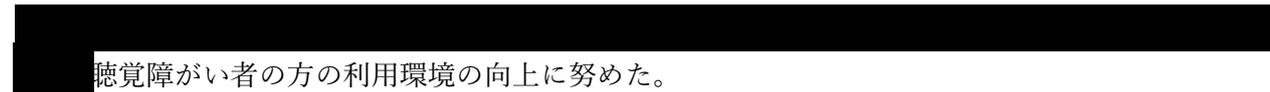
(3) 法定雇用率の達成状況等、障がい者雇用促進の考え方と実績

法定雇用率を達成に加え、に取り組んだ。

(4) 障害者差別解消法に基づく合理的配慮など、「ともに生きる社会かながわ憲章」の趣旨を踏まえた取組みについての考え方

障害者差別解消法に基づく合理的配慮により、「ともに生きる社会かながわ」の実現に努めた。

(5) 神奈川県手話言語条例への対応



聴覚障がい者の方の利用環境の向上に努めた。

は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止。

(6) 社会貢献活動等、CSR の考え方と実績

施設の特性を活かしや学校教育、行政の取組等への協力を行った。

(7) SDGs (持続可能な開発目標) への取組

当協会では、「(公財) 神奈川県公園協会 SDGs 宣言」に基づき、生物多様性の保全や地球環境に配慮した公園管理等に取り組み、ビジターセンターにおいても同様の取組を行った。

10 事故・不祥事への対応、個人情報保護

(1) 事故等があった場合の対応状況及び再発防止策構築状況

事故等があった場合に備え、体制を構築した。

(2) 個人情報保護についての方針・体制、職員に対する教育・研修体制及び個人情報の取扱いの状況

個人情報保護のための方針や「(公財) 神奈川県公園協会個人情報保護規程」により、個人情報の保護を徹底した。