

# 神奈川県立ビジターセンター 令和3年度実績報告書



令和4年4月

公益財団法人 神奈川県公園協会

## 目次

### 令和3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	．．．12
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）	．．．14
9 コンプライアンス、社会貢献	．．．14
10 事故・不祥事への対応、個人情報保護	．．．15

## 令和3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
秦野 施設管理業務	展示室ライト交換
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

##### ■秦野ビジターセンター

##### ・清掃及び保守点検業務

展示室・事務室

毎日の清掃では、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策として、アルコール消毒を実施（展示室は閑散期を除き、1日2回程度）したほか、スタッフによる年2回の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、貴重品については警察署に届け出を促し、拾得者が職員の場合は職員が届け出た)。

##### ・備品・収蔵物等の管理

書籍については、日々の確認、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なった（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。

- ・受付業務

R2年度以降は、新型コロナウイルス感染防止のため、カウンター近くに常時毛皮などのハンズオン展示を出していなかったが、ご希望に応じて毛皮をお見せする、野鳥の鳴き声をお聞かせするなどの対応を行った。

- ・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。汚水桝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

引き続き、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。各施設への来館者へ向けて展示などにより、丹沢の自然への理解の向上と安全登山の促進を図った。

※10月21日付 自然環境保全課事務連絡『県の対処方針等の改訂に伴う県立ビジターセンターでのイベントの取扱いについて』に「指定管理者が実施するイベント等は、開催する（以下略）」とのことから、11月以降、実施可能と判断したイベントはできる範囲内で実施した。

#### 秦野ビジターセンター

##### 周辺散策用セルフガイドシートの充実

都市公園利用者へ向けて、自然への興味関心のきっかけとなるよう、長年「山ろく調べ」として収集してきた情報をもとに周辺散策用の地図及びコースガイドを配布できるように作成した。

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、コロナ禍における初心者登山の需要が高まることを踏まえ、イベント中止の代替業務として登山初心者へ向けた注意喚起やマナーなどの展示を充実させ、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】

VC	行事名	日付	参加者
秦野	屋外プログラム (園内トーク)	11~1月週末随時	29回 74人/年
	屋内プログラム (丹沢トーク)	3月実施計画 ※まん延防止重点措置の延長により中止	
西丹	屋内プログラム (西丹トーク)	年間随時	7回 25人/年
	屋外プログラム (西丹トーク)	年間随時	5回 16人/年

この他、来館者に対し随時レクチャーを実施

秦野 788人/年 (527回/年)

西丹 5,907人/年 (1,969回/年)

##### 【公募型の行事】 ※参考資料 2-2 参照

VC	行事名	日付	参加者 (定員)
秦野	秦野戸川公園合同事業「冬の野鳥観察会」	1/15	10名 (15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 ※参考資料 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 （登山道トーク・宮ヶ瀬出張トーク）	毎月 2 回以上（指定管理事業として実施するすべての屋外プログラムを含む）
西丹	屋内プログラム（西丹トーク）	随時実施 （4～11 月）
	屋外プログラム （西丹トーク）	随時実施 （4～11 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」	4/18
	丹沢まつり「自然観察ハイキング」	4/18
	むしオヤジ「たての先生」とイキモノ観察に出かけよう！	5/30
	舘野鴻氏トークイベント	6/6
	ミニ自然教室	6 月
	県立秦野戸川公園まつり(ブース出展)	10/16
	3 館合同イベント「みんなで学ぶ・作る・登る！」	2/19
西丹	屋内プログラム（西丹トーク）	随時実施 （4～11 月）
	屋外プログラム （西丹トーク）	随時実施 （4～11 月）
	ミニ教室	4～12 月 登山教室 自然教室 自然体験全 14 回
	屋内プログラム（西丹トーク）	随時実施 （4～11 月）

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

## ○展示の実施内容

常設展示、企画展示等を通じて、丹沢の自然について [REDACTED] 環境教育と普及啓発に努めた。

## 秦野 VC

夏休みの企画展「なるほど丹沢～これであなただも丹沢博士！～」では、 [REDACTED] スマートフォンを利用したクイズを作成し、展示と併せて実施した。期間中は、Twitter 等 SNS でも「なるほど丹沢クイズ」と題して 10 問クイズを出題した。

## 両 VC

両ビジターセンターと山北町共催で巡回展「丹沢山麓イキモノ撮影記」を山北町生涯学習センターで行った。

## ■その他当協会の特性を活かした取組

### 【自然教室】

[REDACTED] 自主事業での体験教室を実施した。

VC	行事名	日付	定員
秦野	ミニ自然教室「丹沢山麓おさんぽバードウォッチング」※	4/25	8名(10名)

※まん延防止等重点措置の適用により、イベントは実施しない（募集済み、募集中を除く）期間であったが、募集済みであったので実施した。

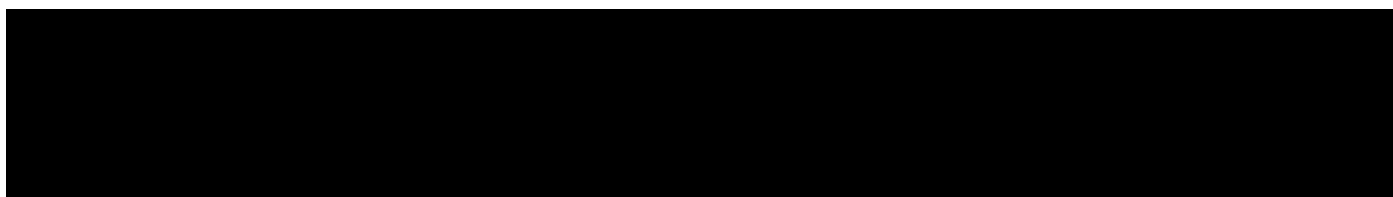
### 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため中止としたプログラム

VC	行事名	日付	定員
秦野	ミニ安全登山教室	9月	(20名)
	子ども自然教室「ミニ探検隊しゅっぱ〜つ！」	12月	(10名) (10名)

### 【団体向けの利用プログラム】

## 秦野 VC

R2 年度 9 月から「感染防止対策版」として自由見学（平日のみ上限 20 分程度、1 回 30～40 名）、野外セルフガイドプログラムの対応をした。スライドトークなど室内でのプログラムや有料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 VC

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	
スライドトーク	0回	0人	—	—
野外セルフガイド	1回	110人	—	—
その他レクチャー	11回	238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109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

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」配布

- ・観察キットの貸出し（ルーペ、ハンディ図鑑など）：新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止。
- ・周辺散策コースガイドの作成

### 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。

- ・テレビ、ラジオ、新聞の取材対応、掲載依頼

- ・花とみどりのフォトコンテスト開催
- ・県情報サイト等の活用



## 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：アンケート等の要望を受け、館内の案内図を作成した。登山者からのマスクマナーについての苦情を受け、登山時におけるマスクマナーについての掲示物を作成。また、昨年から引き続き昆虫展示の充実・更新を行った。ビジターセンター以外への苦情や要望は該当する機関などに連絡し、検討をお願いした。

西丹沢 VC：実施希望が多かった VC 周辺自然解説、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。
- ・子どもコーナーの設置(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、前述のとおり、秦野 VC では、団体利用や自然教室などについては、感染防止対策を行った上で実施

可能な行事を実施した。西丹沢 VC では、すべての行事を中止とした。

### 【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

[Redacted]

- ・ 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
- ・ 秦野戸川公園との合同観察会「冬の野鳥観察会」1/15 は参加者 10 名で実施した。3 館合同イベント「みんなで学ぶ・作る・登る！」2/19 の開催を予定していたが、まん延防止等重点措置の延長を受け、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「丹沢山麓おさんぽバードウォッチング」4/25 を実施。

[Redacted]

- ・ 共通パンフレットの配架

[Redacted]

- ・ ホームページの統合管理
- ・ 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

[Redacted]

## 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

4 月から 6 月にかけて、前年度は緊急事態宣言発出に伴う展示室利用中止期間があったため、令和 3 年度の来館者数は前年度を大幅に上回った。8 月以降は緊急事態宣言発出等により、来館者数が前年度を下回る月が

多く見られた。最終的には、前年度比 85.0%

来館者数（目標数）

秦野ビジターセンター	97,027 人 (125,100 人)
	目標比 77.6%
西丹沢ビジターセンター	95,438 人 (101,450 人)
	目標比 94.1%
計	192,465 人 (226,550 人)
	目標比 85.0%

#### 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 等で発信した。また、安全登山に関する展示などを作成し、掲示した。

- ・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 30日 3,018件

西丹沢ビジターセンター 310日 3,994件

※感染防止の為、記入前の手指のアルコール消毒を促し、拡声器などを利用した呼びかけを行った。

- ・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、クッション材取り付け、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

- ・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。

## 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	[Redacted]	
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

■大学等と連携した自然環境調査への協力

秦野 VC

■自然再生などの仕組み・活動への連携



**(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や職員への教育により、「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。