

# 神奈川県立ビジターセンター 令和5年度実績報告書



令和6年4月

公益財団法人 神奈川県公園協会

## 目次

### 令和5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	・・・12
5 地域と連携した魅力ある施設づくり	・・・14
6 節減努力等	・・・15
7 人的な能力、執行体制	・・・15
8 財政的な能力（省略）	・・・16
9 コンプライアンス、社会貢献	・・・16
10 事故・不祥事への対応、個人情報保護	・・・16

### 【添付資料】

令和5年度ビジターセンター入館者集計表  
令和5年度ビジターセンター利用者満足度調査報告書  
令和5年度収支状況表  
情報提供・問い合わせ記録  
委託業務実績報告  
労働環境セルフチェック表

### 【参考資料】

- 1 屋内・屋外などミニ行事（秦野）
- 2 自然教室等（秦野）
- 3 自然教室等（西丹沢）
- 4 展示の実施内容（秦野）
- 5 展示の実施内容（西丹沢）
- 6 秦野戸川公園合同事業（秦野）
- 7 団体向けの利用プログラム（秦野）
- 8 自然情報収集（秦野）
- 9 自然情報収集（西丹沢）
- 10 TANZAWA Wildlife card
- 11 持ち込み連携イベント（秦野）

## 令和5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	窓清掃業務委託
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1日1回実施（展示室は繁忙期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

引き続き2023年5月8日、新型コロナウイルス感染症の感染法上の位置づけの5類移行に伴い、カウンター近くの毛皮などのハンズオン展示を再開した。

登山者や公園を訪れる観光客などで利用者はR2・R3年度を上回ったものの、R4年度には及ばなかった。休憩室利用人員はR4年度を上回っており、登山者の増加傾向はうかがえる。R5年12月まではパーテーション越しやマスク着用の元、適宜カウンター等での対応を行い、R6年1月からは、パーテーションを撤去し通常に対応に戻した。

・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

毎日清掃及び点検を実施。

コロナ対策として、展示室内や登山計画書記入用テーブルに消毒液の設置を行った。

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週1回実施した。

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、週末など混雑時などには必要に応じマスクの着用を行うとともに、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

5月8日に新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行するまでは、パーテーション、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、登山技術の度合いに見合ったプログラムを計画・実施し、丹沢の自然への理解の向上と安全登山の促進を図った。

#### 秦野ビジターセンター

「お茶室 de スライドショー」の実施

秦野戸川公園に協力をお願いし、公園内のお茶室「おすみ山居」にて、丹沢の自然を紹介した「山の日特別上映『写真で見る 丹沢の四季折々の自然』」の上映を行った。

#### 西丹沢ビジターセンター

周辺に本格的な登山コースや沢登りコースが多いため、ベテラン登山者などの利用が多いが、子供や一般利用者へ西丹沢の自然を啓発するイベント行事として「ファミリーキッズ河原で自然体験」を2回、NPOとの合同事業「西丹沢でシャワークライミング」を1回実施した。

#### ■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】 ※参考資料1参照

VC	行事名	日付	参加者
秦野	屋外プログラム (園内トーク・ 登山道トーク)	月2回 (ほか、10/21 秦野戸川公園ま つり分 133回 42人、7/22・ 11/18 出張丹沢トーク 46回 111 人を含む)	276回 703人/年
	屋内プログラム (丹沢トーク)	月2回 山の日ミニトーク 8/11・13 含む	70回 178人/年
西丹	屋内プログラム (西丹トーク)	4~3月週末随時	18回 30人/年
	屋外プログラム (西丹トーク)	4~3月週末随時	5回 13人/年
	ミニ教室	5~3月	12回 66人/年

この他、来館者に対し随時レクチャーを実施

秦野 1116人/年 (512回/年)

西丹 3,174人/年 (1,058回/年)

【公募型の行事（自然教室以外）】

VC	行事名	日付	参加者
秦野	丹沢まつり「丹沢登山ツアー」	4/16	6名
	丹沢まつり「自然観察ハイキング」	4/16	2名

【公募型の行事（自然教室）】 ※参考資料2、3参照

自然と親しみたい家族やより興味を深めたい方向けに体験教室を実施した。

VC	行事名	日付	参加者（定員）
秦野	ミニ安全登山教室「はじめての地図読み」 ①地図読み編 ②コンパス編	6/10	6/10 ①8名(10名) ②7名(10名)
		6/17	6/17 ①7名(10名) ②7名(10名)
秦野	館野鴻絵本「うんこ虫を追え」原画展関連イベント①「むしオヤジ「たての先生」と夏の生きもの観察会」	7/23	12名(15名)
秦野	秦野VC・西丹沢VC連続地学教室 「丹沢の岩石図鑑づくり ～EAST編～」	8/5	30名(20名)
秦野	館野鴻絵本「うんこ虫を追え」原画展 関連イベント②「たての先生によるお絵かきワークショップ」	9/2	21名(15名)
秦野	日本チョウ類保全協会との共催「チョウから自然環境の変化を調べてみよう」	10/8	7名(40名)
秦野	自然教室「丹沢の森と水のひみつ探検隊」	11/11	10名(20名)
秦野	山北つぶらの公園共催ミニ自然教室「冬だ！野遊び たんけん隊」	12/2	13名(20名)
秦野	自然教室「自然にやさしい山歩き ～登山道補修の現場に行く～」	1/28	13名(20名)
西丹	ミニ自然教室「春の花の観察会」	5/13	5名(10名)
西丹	ミニ登山教室「ロープワーク」	①5/27	3名(10名)
		②7/8	2名(10名)
		③9/9	5名(10名)
西丹	ミニ登山教室「テーピング講座」	6/17	3名(10名)
西丹	ミニ登山教室「登山ガイドと行く西沢滝巡り」	7/23	4名(10名)
西丹	ミニ自然教室「秋の花の観察会」	10/7	7名(10名)
西丹	ミニ登山教室「登山ガイドと行く秋の西沢滝巡り」	10/14	2名(10名)
西丹	ミニ登山教室「登山ガイドと行く秋の西沢・紅葉の滝巡り」	11/12	7名(10名)
西丹	ミニ地学教室「丹沢ジオグラフィ」	11/19	13名(10名)
西丹	ミニ登山教室 山岳事故検証講座	12/17	9名(10名)
西丹	ミニジオ教室「丹沢山地の誕生と西丹沢について」	3/6	6名(10名)

## 両 VC

・連続地学教室として、「丹沢の岩石図鑑づくり ～E A S T編～・～W E S T編～」を企画し、両ビジターセンター共催でイベントを行った。

## ○展示の実施内容 ※参考資料4、5 参照

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

神奈川県猟友会主催 県自然環境保全センター・秦野ビジターセンター協力で開催した特別展「人と自然環境との調和を次の世代へ ―神奈川県猟友会のシカ管理捕獲―」では、丹沢山地で過密化したシカの採食による植生劣化からの回復や、人工林の整備に支障のないシカの安定的生息環境維持のため、神奈川県が県猟友会に委託し実施しているシカ捕獲事業の現場について展示した。また、企画展「丹沢の自然を守る ～丹沢登山で目にするもの～」では、丹沢の抱える問題や自然再生への取組、それにかかわる人など、実際に丹沢登山で目にするものが出来るものを中心に紹介する展示を実施した。

常設展示では、古い情報が無いよう努め、登山道情報コーナー地図の老朽化及び記載内容の旧式化に伴い、更新自然や登山など季節にあわせた展示や体験型展示などを制作・展示した。

## 西丹 VC

センターのエントランスにおける山の情報コーナー、丹沢の成り立ちなどを学習する屋内外の岩石の展示、展示室内には、四季の動植物の紹介コーナー、安全登山の意識啓発を図る遭難救助関係の情報提供コーナーを設置するとともに、大型モニターによる西丹沢の魅力ある映像を上映した。また、企画展示を1月に「丹沢登山の基礎知識～遭難事例から学ぶ～」、2月に「写真で見る西丹沢の自然」、3月に「海変じて山となる」を開催した。

## 両 VC

### ■その他当協会の特性を活かした取組

【他の都市公園、他団体等との巡回展】

【VCと県立都市公園、山岳スポーツセンターとの合同イベント】※参考資料6参照

VC	行事名	日付	参加者（定員）
秦野	県立山北つぶらの公園、秦野ビジターセンター共催 ミニ自然教室「冬だ！野遊び たんけん隊」	12/2	13名（15名）
秦野	二館合同イベント「冬の野鳥観察会」	1/26	13名（15名）
秦野	三館合同イベント 「みんなで登る・学ぶ・作る」 秦野ビジターセンター担当：ネイチャートーク	2/22	25名(30名)

【団体向けの利用プログラム】※参考資料7参照

秦野 VC

2023年5月8日、新型コロナウイルス感染症の感染法上の位置づけの5類移行に伴い、秦野戸川公園パークセンター多目的室を利用した屋内プログラム（スライドトーク）の人数制限は継続したが、所要時間や内容などはコロナ以前の運用に戻した。屋外プログラム・講師派遣は運用上の修正を加えつつ、ほぼコロナ以前の運用に戻し、丹沢の自然にふれあうきっかけや自然環境保全の普及啓発を行なった。



## 西丹沢 VC

地域の学校等が定期的なカリキュラムの一環として来所する際に、展示説明等を行ない西丹沢の自然を普及啓発した。

	秦野 VC		西丹沢 VC	
スライドトーク	6回	92人	5回	50人
野外セルフガイド	1回	119人	0回	0人
その他レクチャー	29回	677人	41回	742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117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4名に実施した。ほか、秦野市が推進するOMOTAN公式ガイド育成講座において出張レクチャーを1件19名に、秦野市丹沢遭難対策協議会からの依頼により地図読みを1件14人に、山岳特別講座を1件8人に、くずはの家からの依頼により野外自然体験を1件8人に実施した。

### ■自然・登山情報の収集と発信 ※参考資料8、9参照

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

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）（秦野VC4件）
- ・周辺散策コースガイド配布及び周辺で見られる鳥や花暦などのセルフガイドシートの配布
- ・横浜国立大学と連携した「YNU 神奈川の美しい広葉樹林 50選スタンプラリー」の実施

### 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4回発行）
- ・オリジナルVCカードの配布。

- ・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

- ・NHK BS「日本百名山」取材協力

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：公式ホームページに、外国人の利用を想定した多言語化を実施したほか、イベント申込フォームを設置し、利便性の向上に努めた。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た。

西丹沢 VC：アンケートにより要望が多かった木橋の修復については、本年度から「ボランティアと連携した木橋修復事業」を保全センターとの協議をへて対応を図ることができた。

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(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。

【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)

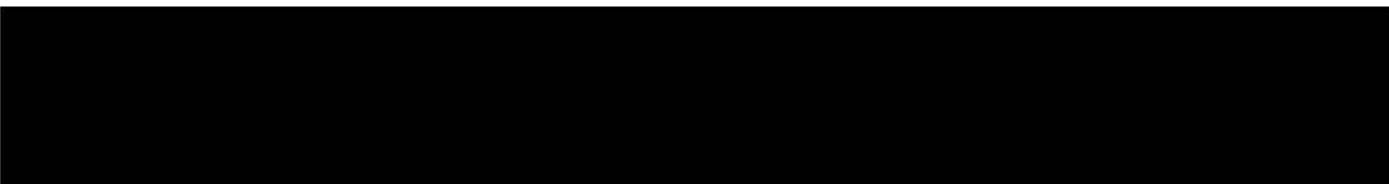
	支出	収入	収支差額
秦野 VC			
西丹沢 VC			
合計			

(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



- ・連続地学教室として、丹沢のビジターセンター合同企画「丹沢の岩石図鑑づくり ～EAST編～・～WEST編～」の開催
- ・「TANZAWA Wildlife card」配布 開始日：9/3 ※参考資料 10 参照



- ・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！」2/22 は参加者 25 名で実施した。秦野戸川公園との合同観察会「冬の野鳥観察会」1/26 は参加者 13 名で実施した。
- ・10/21 秦野戸川公園まつりに参加、丹沢の自然紹介ブースを設置、133 件 342 人の方にご利用いただいた。
- ・共通パンフレットの配架
- ・登山記録証の配布

- ・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

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

コロナ禍は継続しているものの、2023年5月8日、新型コロナウイルス感染症の感染法上の位置づけが5類移行となり、コロナ以前に近づきつつあるが、土・日曜日、祝日に天候不順の日が多く、夏季は猛暑のため外出を控えるなど、利用者数が伸び悩む要因が見られ、秦野VCは前年度を下回る目標比となった。西丹沢VCでは、コロナウイルスの蔓延状況が緩み登山客の動きが活発となり、昨年度より利用者数は増加し、目標値を上回った。両VCを合わせた目標比は98.6%であった。

来館者数（目標数）

秦野ビジターセンター	110,635 人 (126,100 人)
	目標比 87.7%
西丹沢ビジターセンター	114,432 人 (102,200 人)
	目標比 105.2%
計	225,067 人 (228,300 人)
	目標比 98.6%

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月2回を目標に実施し、登山道の状況や凍結・積雪など登山時に注意を要する情報を収集したほか、[REDACTED]などを窓口や館内掲示、ホームページやSNS等で発信した。
- ・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	27 日	2,707 件
西丹沢ビジターセンター	307 日	3,068 件

- ・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、日常の業務に活かした。

## ■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		
AED 設置		

## ■新型コロナウイルス感染症対策

5 月 7 日までは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。
- ・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

- ・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

西丹 VC

■自然再生などの仕組み・活動への連携 ※参考資料 11 参照

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行った。

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

安定して指定管理業務を行うため、計画的な職員採用を行ったほか、知識・技術の向上のため次の研修を受講した。

## 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

法定雇用率の達成に加え、

- (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

覚障がい者の方の利用環境の向上に努めた。

聴

- (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た学校教育、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。