

モニタリング結果報告書 (令和2年度)

1. 施設概要

施設名	ビジターセンター（秦野ビジターセンター及び西丹沢ビジターセンター）		
所在地	○秦野ビジターセンター 秦野市堀山下1513番地 ○西丹沢ビジターセンター 足柄上郡山北町中川867番地		
サイトURL	http://www.kanagawa-park.or.jp/tanzawavc/		
根拠条例	神奈川県立のビジターセンター条例		
設置目的(設置時期)	県民に丹沢大山国定公園及び神奈川県立丹沢大山自然公園の地形、動物、植物、歴史等の学習の場並びに適正で安全な自然とのふれあい等に係る情報を提供し、もって県民の自然環境への理解に資するための施設として設置（平成29年4月1日施行）		
指定管理者名	公益財団法人神奈川県公園協会		
指定期間	R2.4.1～R7.3.31 (2020年) (2025年)	施設所管課 (事務所)	自然環境保全課 (自然環境保全センター)

2. 総合的な評価

総合的な評価の理由と今後の対応
<p>※新型コロナウイルス感染症が3項目評価（利用状況、利用者満足度、収支状況）に与えた影響及び対応状況も含めて「総合的な評価の理由と今後の対応」を記載。</p>
<p>利用者の満足度はS評価、収支状況はA評価、利用状況はC評価となったため、3項目評価はB評価とした。 新型コロナウイルス感染症の影響により事業計画どおり実施できない事業や内容変更があったが、そのような中でも予算の範囲内で適正な管理運営が行われており、特に、丁寧な対応や適切な情報提供により、利用者満足度調査においても「満足・どちらかといえば満足」が100%でS評価となるなど、良好な運営状況であった。 利用者数に関しては大きく減少しているが、これは緊急事態宣言の発令に伴い展示室を閉鎖した期間があったためであり、展示室再開以降の利用者数はむしろ前年度よりも増加していることから、運営状況には問題はないと考えられる。 今後も、引き続き適正な管理運営を行っていくとともに、これまでに構築した地域との協力体制等を活用し、更なる情報収集、情報発信に努めてもらいたい。</p>
<p><各項目の詳細説明></p> <p>◆管理運営等の状況 事業計画に基づいて管理運営を実施した。また、丹沢の自然や歴史などについて、利用者の関心や知識に応じて理解を深めることができるような館内展示や解説等、事故防止等安全管理の取組等を実施した。 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、利用者の自然への関心度等に合わせた段階別プログラムや団体を対象としたレクチャーの大部分を中止したことにより、段階別プログラムは約420人、団体を対象としたレクチャーは約500人の参加にとどまった。（前年度段階別プログラム：約2,000人、団体対象レクチャー：約3,000人）</p> <p>◆利用状況 年間利用者数は対前年度比75.3%、目標達成率74.0%であり、C評価となった。緊急事態宣言が発令されたことにより、例年利用者が多い4月から6月にかけて展示室を閉鎖したことが大幅に減少した理由であり、指定管理者に起因するものではない。また、8月以降は前年に比べて利用者数が増加した月の方が多く、新型コロナウイルス感染症対策を行ったうえで適切に運営していたことがうかがえる。</p> <p>◆利用者の満足度 利用者満足度調査を上半期(8月)、下半期(11月)の各1回ずつ行った。「どちらかといえば不満」「不満」の回答はなく、「上位二段階の評価」が100%のためS評価となった。利用者に丁寧な対応を行っているといえる。</p> <p>◆収支状況 新型コロナウイルス感染症対策を行う必要があり、消耗品が多く必要となったが、指定管理料の範囲内で概ね良好に執行されており収支比率は100.8%のためA評価となった。</p>

- ◆苦情・要望等
適切な受付対応等を行ったことにより、苦情・要望等はなかった。
- ◆事故・不祥事等
適切な施設運営と維持管理により、事故・不祥事等はなかった。
- ◆労働環境の確保に係る取組状況
県による監査、労働基準監督署からの指摘事項はなかった。
- ◆その他
特になし

3項目評価	S：極めて良好 A：良好 B：一部改善が必要 C：抜本的な改善が必要 ※3項目評価とは、3つの項目（利用状況、利用者の満足度、収支状況）の評価結果をもとに行う評価をいう
B	

3. 月例・随時モニタリング実施状況の確認

月例業務報告 確認	遅滞・特記事項があった月	特記事項または遅滞があった場合はその理由
	—	—
現場確認	実施日	特記すべき事項があった場合はその内容
	5月8日、10月7日 10月19日、11月27日 12月11日	—
随時モニタリングにおける指 導・改善勧告等の有無	有・ 無	指導・改善勧告等の内容
		—

4. 管理運営等の状況

[指定管理業務]

事業計画の主な内容	実施状況等	実施状況に関わるコメント
施設の特徴（秦野：子どもから高齢者まで、登山者以外にも幅広い利用者が訪れる、西丹沢：利用者の大部分が登山者）を踏まえた維持管理	○施設の特徴を踏まえた維持管理 利用者の快適さ、安全性に留意した維持管理を行った。 新型コロナウイルス感染症の影響により展示室を閉鎖した期間があったが、問合せ対応は継続して行っており、丁寧な対応を行った。また、必要な情報提供、登山届の記入を促すなどの対応を行った。 展示室再開に当たっては、新型コロナウイルス感染防止対策として、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。	
利用促進のための取組として、自然への関心度、登山技術の度合いに見合った段階別プログラムの実施、団体を対象としたレクチャー等の実施	○段階別プログラム 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、多くのプログラムを中止とした。 ・自然教室等 秦野（1回、12名） 西丹沢（0回、0名） ・屋内プログラム等 秦野（42回、125名） 西丹沢（86回、281名） ○団体対象のレクチャー ・スライドトーク（1回、11名） ・野外ガイド（1回、109名） ・その他（VC館内・周辺でのレクチャー等）（21回、382名） ○その他、自然・山岳情報の収集と発信を行った。	

<p>事故防止等安全管理の取組として、山岳事故防止のための山岳情報発信、ビジターセンターにおける事故防止対策の実施</p>	<p>○登山事故の防止の取組 ・職員による情報収集を行い、窓口、館内掲示板、ホームページ等での情報発信を実施 ・バス停、駐車場等での登山計画書提出の呼びかけ（秦野・西丹沢合計：11,023件） ○その他の事故防止対策等 ・野外プログラムにおける事故防止対策として、下見の実施による危険箇所等の把握、参加者へ必要事項の事前伝達等を実施 ・事故、急病人等が発生した場合に備え、上級救命講習受講者を配置し、AEDも配置 ・事故発生時には警察への通報や救助への協力を行った。</p>	
<p>地域と連携した魅力ある施設づくりのため、地域人材の活用、地域との協力体制の構築、ボランティア団体等との連携等の実施</p>	<p>○地域人材の活用 展示品の協力、イベント講師や情報取材先として、地域の博物館、警察、森林組合、医療関係者等に協力を依頼した。 ○地域との協力体制の構築 ・秦野市、秦野警察署と合同で登山計画書の提出呼びかけを実施（6～12月の毎月2回） ・山小屋からの自然情報、登山情報収集を行い、登山者への情報発信に行った。 ・地域行事への参加（山開き、ごみ拾い等） ○ボランティア団体等との連携 ・ボランティア団体との日々の連携、情報提供及び相談対応を行った。 ・丹沢の自然再生の活動にボランティア団体と協力して参加予定だったが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止</p>	
<p>社会貢献として、指定管理業務における環境への配慮、社会貢献活動の実施</p>	<p>○環境への配慮 トイレトペーパー等のグリーン購入、裏紙利用、施設内のLED化により、環境負荷を軽減 ○社会貢献活動の実施 各種団体プログラムは新型コロナウイルス感染症拡大防止のため原則中止したが、例外的に1件講師派遣を行い、小学校での環境学習に協力した。</p>	

※指定管理業務に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況も含めて、「実施状況等」欄に記載。

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	実施状況等
登山や自然観察関連の物品販売	絵葉書、丹沢に関する書籍、飲料水等の販売により、より充実した自然体験の支援を行った。
自然観察会などにおける講師派遣	専門的知識をもつ職員を屋内での講義や野外での自然観察会等の講師として派遣し、快適な野外活動の支援を行った。
公募型イベント（自然教室）	新型コロナウイルス感染症の影響で中止

※自主事業に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況を含めて、「実施状況等」欄に記載。

5. 利用状況

評価	<<評価の目安>> 目標値を設定し目標達成率で、S：110%以上 A：100%以上～110%未満 B：85%以上～100%未満 C：85%未満 目標値を設定していない場合は対前年度比。社会福祉入所施設と県営住宅については評価を行わないこともできますが、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）があれば記載してください。
C	

	前々年度	前年度	令和2年度
利用者数※	226,564	222,171	167,245
対前年度比		98.1%	75.3%
目標値	224,800	228,400	226,050
目標達成率	100.8%	97.3%	74.0%

目標値の設定根拠： 平成29年度の利用者数を基準とし、指定管理期間内に秦野ビジターセンターは2%増、西丹沢ビジターセンターは1%増

利用者数の算出方法（対象）： 施設入口に設置した赤外線センサーで算出

※ 原則は人数だが、施設の状況等により変更可能。単位を変更した場合はその理由

<p>【新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響と対応状況】 (※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)</p> <p>①新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響</p> <ul style="list-style-type: none"> ・4月に緊急事態宣言が発令されたことにより、4月から6月にかけて展示室を閉鎖した影響で、この期間の利用者数は前年度比25%程度に落ち込んだ。 ・4月、5月は1年の中でも利用者数の多い時期であるため、年間利用者数にも大きな影響を与えた。 <p>②令和2年度の対応状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・秦野ビジターセンターでは6月25日、西丹沢ビジターセンターでは6月2日より、展示室の利用を再開した。 ・ハンズオン展示を撤去して昆虫の標本を展示する等の接触感染を防ぐ取組や、アルコール消毒、パーティション設置、換気、混雑時の人数制限等の感染症対策を行った。 ・例年行っているイベントに関しては、大部分は感染症拡大防止のため、中止とした。 ・人数が少なく、感染症対策が取れるものとして、秦野ビジターセンターでは、9月以降セルフガイドやQRコードを利用した少人数、短時間の自然解説を行った。
--

6. 利用者の満足度

評価	<<評価の目安>> 「満足」（上位二段階の評価）と答えた割合が、S：90%以上 A：70%以上～90%未満 B：50%以上～70%未満 C：50%未満 ※評価はサービス内容の総合的評価の「満足」回答割合で行う
S	

満足度調査の実施内容	協定に定めた調査内容	実施結果と分析
	上半期、下半期に各1回の計2回実施	職員の丁寧な対応と展示内容の工夫等により、利用者から高い満足度を獲得している。

[サービス内容の総合的評価]

質問内容	ビジターセンターにご来館頂き、満足いただけましたか？		
実施した調査の配布方法	ビジターセンター 来館者に配布	回収数/配布数	227 / 227 = 100.0%
配布(サンプル)対象	施設利用者、イベント参加者		

	満足	どちらか といえば 満足	どちらか といえば 不満	不満	合計	満足、不満に回答があった場合はその理由
サービス内容の総合的評価の回答数	65	48	0	0	113	
回答率	57.5%	42.5%	0.0%	0.0%		
前年度の回答数	74.5	37	0	0	111.5	
前年度回答率	66.8%	33.2%	0.0%	0.0%		
回答率の対前年度比	86.1%	128.0%	—	—		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

【新型コロナウイルス感染症が利用者満足度に与えた影響と対応状況】 (※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)
①新型コロナウイルス感染症が利用者満足度に与えた影響 -
②令和2年度の対応状況 -

7. 収支状況

評価	《評価の目安》 収支差額の当初予算額：0円の施設が該当 収入合計/支出合計の比率が S(優良)：105%以上 A(良好)：100%～105%未満 B(概ね計画どおりの収支状況である)：85%～100%未満 C(収支比率に15%を超えるマイナスが生じている)：85%未満
A	

[指定管理業務]

(単位:千円)

		収入の状況					支出の状況	収支の状況	
		指定管理料	利用料金	その他収入	その他収入 の主な内訳	収入合計		支出	収支差額
前々年度	当初予算	41,861	0	0	-	41,861	41,861	0	
	決算	41,861	0	0	-	41,861	41,768	93	100.22%
前年度	当初予算	42,636	0	0	-	42,636	42,636	0	
	決算	42,636	0	0	-	42,636	42,504	132	100.31%
令和2年度	当初予算	45,481	0	0	-	45,481	45,481	0	
	決算	45,771	0	168	雇用調整助成金	45,939	45,573	366	100.80%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数		(単位:千円)
令和2年度 /	前年度 /	前々年度 /

<備考>
新型コロナウイルス感染症の影響に伴う対応として、指定管理料(感染症対策費)が県との協議により増額(290千円)された。

<p>【新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響と対応状況】 (※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)</p>
<p>①新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響</p> <p style="text-align: center;">-</p>
<p>②令和2年度の対応状況</p> <p style="text-align: center;">-</p>

8. 苦情・要望等 該当なし

分野	報告件数	概要	対応状況
施設・設備	件		
	件		
職員対応	件		
	件		
事業内容	件		
	件		
その他	件		
	件		

※指定管理者に起因するものを記載。その他、苦情・要望への対応を行ったものを記載。

9. 事故・不祥事等 該当なし

発生日	①発生時の詳細な状況 ②県職員による確認の状況（内容及び実施日を記入） ③その後の経過（現在に至るまでの負傷者の状況、再発防止策等） ④施設に対する問題点の指摘やクレームの有無（有の場合は概要を記入） ⑤原因及び費用負担の有無（費用負担が有の場合は内容および負担者を記入） ⑥記者発表の有無（有の場合はその年月日を記入）
	① ② ③ ④ ⑤ ⑥

※随時モニタリングを実施した場合は必ずその内容を記載。

※過去に発生したものでも、新たな対応等を実施した場合には、その内容を記載。

※なお、大きな事故・不祥事について改善勧告を行わなかった場合は、その理由を併せて記載。

10. 労働環境の確保に係る取組状況

確認項目	指摘事項の有無	備考
法令に基づく手続き	無	
職員の配置体制	無	
労働時間	無	
職場環境	無	

※指摘事項は、県による監査（包括外部監査含む）又は労働基準監督署によるものとし、有とした場合は備考欄に概要を記載。