

モニタリング結果報告書
(令和6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>利用者の利用状況はA評価、満足度はS評価、収支状況はB評価となったため、3項目評価はA評価となった。</p> <p>適正な管理運営が行われており、登山者の動きが活発になったことや、より多くの利用を図るための事業等を実施したことで利用状況は目標値を上回る101.6%とA評価となったことや、特に、利用者への丁寧な対応や、展示内容の工夫等による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、利用者から高い満足度を得ており、良好な運営状況であった。収支状況は、主に人件費が高騰の影響で、当初計画より支出が増えたことから、収支比率は99.18%のためB評価となった。</p> <p>令和7年4月から始まる第3期の指定管理も公益財団法人神奈川県公園協会が指定されているので、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</p> <p>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、事業計画に基づいた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、登山技術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や、事故防止等安全管理の取組等を実施した。さらに、地域と連携した魅力ある施設づくりのため、地域の人材の活用や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実施をした。</p> <p>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は、館内で実施するプログラムから実際のフィールドで展開するもの等を実施し、令和6年度は段階別プログラムは約1,850人、団体を対象としたレクチャーは約2,000人の参加があった。（前年度段階別プログラム：約1,200人、団体対象レクチャー：約1,700人）</p> <p>◆利用状況</p> <p>年間利用者数は、土・日・祝日に天候不順の日が多く、夏季の猛暑のため外出を控えるなど、前年度同様に伸び悩む要因はあったものの、コロナウイルスの蔓延状況が緩み登山者の動きが活発となったことや、より多くの利用を図るために事業を実施してきたこともあり、利用状況は全体として101.6%となり、A評価となった。天候に影響を受ける面はあるものの、登山者の動きが活発となっていることから、今後の利用者数の増が期待できる状況ではある。</p> <p>◆利用者の満足度</p> <p>利用者満足度調査を上半期(5～6月)、下半期(11月)の1回ずつ行った。上位2段階の評価が100%のためS評価となった。最上位の評価の割合も前年度より上回っている。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</p> <p>適切な執行に努めたものの、主に人件費が高騰したことにより、当初計画より支出が増えたことから、指定管理料の範囲を上回っており、収支比率は99.18%のためB評価となった。現状を鑑み、令和7年度からの次期指定管理期間の指定管理料で人件費の増額対応をした。しかし、人件費の更なる高騰は続いていることから、適正な管理運営に必要な人材を確保してくためにも、賃金スライド制の導入等、今後、県全体で取り組んでいく課題がある。</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. 3項目評価の結果

3項目評価	利用状況 (項目6参照)	利用者の満足度 (項目7参照)	収支状況 (項目8参照)	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。 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
A	A	S	B	

4. 定期・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
	無	
現地調査等 の実施状況	実施頻度	現地調査等の内容
	四半期に1回	現地でモニタリング会議を実施し、報告内容や現地の状況を確認した結果、適切に指定管理業務等が履行されていることを確認した。
意見交換等 の実施状況	実施頻度	意見交換等の内容
	四半期に1回	現地でモニタリング会議を実施し、展示物の更新等を情報共有するとともに、老朽化対策等の運営上の課題について意見交換を行った。
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

5. 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Ⓕ性（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Ⓕ性を踏まえた維持管理 秦野ビジターセンターにおいては、毎日の清掃時にアルコール消毒を実施したほか、開館前、閉館後の展示室内の点検を実施し、展示物をはじめとした軽微な破損は直営で迅速に対応する等、利用者の快適さ、安全性に留意した維持管理を行った。 西丹沢ビジターセンターにおいては、展示室内や登山計画書記入用テーブルに消毒液を設置したほか、開館前、閉館後の展示室内の点検を実施し、展示物をはじめとする軽微な破損への対応や、電気設備等の簡易点検、簡易水道設備の管理や植栽の刈込を直営で行うほか、登山客が多い時期には1日のトイレ清掃の回数を増やし、快適な利用ができるような維持管理を行った。	・月例報告、実績報告により確認しており、両ビジターセンターの施設の特Ⓕ性を踏まえた維持管理が適切に行われている。
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 利用促進を図るために来館者の度合いに見合うような段階別のプログラムを実施した。 ・イベント 秦野（352回、1643名） 西丹沢（41回、183名） 両VC合同（4回21名） （参考、屋内・屋外プログラム、内数） （秦野87回、251名） （西丹沢19回、49名） ○団体対象のレクチャー スライドトーク（12回、263名） 野外セルフガイド（1回、20名） その他（VC館内・周辺でのレクチャー等）（86回、1,706名） ○来館者への随時レクチャー 秦野1,269人/年（539回/年） 西丹沢3,942人/年（1,314回/年） ○その他、自然・登山情報の収集と発信を行った。	・月例報告、実績報告により確認しており、利用促進のための取組が様々な形で適切に行われている。

<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>○山岳事故防止に貢献する取組</p> <ul style="list-style-type: none">・職員による登山道の状況把握や登山時に注意を要する情報を収集したほか、山岳救助隊や自然公園指導員、各山小屋からの情報などをもとにした内容を窓口、館内掲示、ホームページやSNS等で情報発信をした。・バス停、駐車場等での登山計画書提出の呼びかけを実施した。（秦野・西丹沢合計：4,803件） <p>○その他の事故防止対策等</p> <ul style="list-style-type: none">・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した。・事故発生時には、警察への通報や救助への協力を行った。・急病人等が発生した場合に備え、上級救命講習受講者、AEDを配置した。	<ul style="list-style-type: none">・月例報告、実績報告により確認しており、山岳事故防止に貢献する取組や、ビジターセンターにおける事故防止対策が適切に行われている。
<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</p> <ul style="list-style-type: none">・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。・地元絵本作家の原画展及び関連イベントを実施した。 <p>○地域との協力体制の構築</p> <ul style="list-style-type: none">・秦野市、秦野警察署と合同で、4～11月の毎月第2、4土曜日に登山計画書の提出呼びかけを実施した。・西丹沢山開き日及び山の日に松田警察署山岳救助隊と安全登山啓発の合同パトロールを実施した。・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を行った。 <p>○ボランティア団体等との連携</p> <ul style="list-style-type: none">・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。・丹沢大山自然再生の取組をテーマとした展示を行った。・丹沢自然保護協会の植樹活動に協力を行った。	<ul style="list-style-type: none">・月例報告、実績報告により確認しており、地域と連携した魅力ある施設づくりのための様々な取組が適切に行われている。

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	○環境への配慮 トイレットペーパー等のグリーン購入、裏紙利用、施設内照明のＬＥＤ化により、環境負荷を軽減した。 ○社会貢献活動の実施 講師派遣により学校での環境学習、学校が施設を訪れての環境学習や、行政の取組等への協力を行った。	・月例報告、実績報告により確認しており、環境への配慮や社会貢献活動の実施が適切に行われている。
------------------------------------	---	---

[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	登山地図、自然観察道具、絵葉書、丹沢に関する書籍等の販売により、より充実した自然体験の支援を行った。
学習講座における講師派遣	専門的知識をもつ職員を講師として派遣し、表丹沢の自然や歴史について講義し、丹沢の魅力を発信した。

6. 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 ※施設の特性から利用状況の評価を行わない場合は「目標値の設定根拠」欄に当該理由を、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）を記載してください（女性自立支援施設と県営住宅等が該当）。
A	

	前々年度	前年度	令和6年度
利用者数※	227,270	225,067	232,765
対前年度比		99.0%	103.4%
目標値	227,550	228,300	229,050
目標達成率	99.9%	98.6%	101.6%

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

<備考>

7. 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 得ている。

[サービス内容の総合評価]

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	226	／	226	= 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 評価の回答数	75.5	37.5	0	0	113	
回答率	66.8%	33.2%	0.0%	0.0%		
前年度の 回答数	68	41.5	0	0	109.5	
前年度回答率	62.1%	37.9%	0.0%	0.0%		
回答率の 対前年度比	108%	88%				

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

<備 考>

8. 収支状況

評価	《評価の目安：収支差額の当初予算額が0円の施設》 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
B	

[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	収支比率
前々年度	当初予算	45,481	0	0	—	45,481	45,481	0	
	決算	45,481	0	0	—	45,481	45,469	12	100.03%
前年度	当初予算	45,481	0	0	—	45,481	45,481	0	
	決算	45,481	0	88	原油価格高騰による 光熱費等の県費用負担	45,569	45,120	449	101.00%
令和6年度	当初予算	45,481	0	0	—	45,481	45,481	0	
	決算	45,481	0	0	—	45,481	45,856	-375	99.18%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数							(単位:千円)
令和6年度 /		前年度 /		前々年度 /			

＜備考＞

9. 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。

10. 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。

11. 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。