

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

(ア) 実施方針

■考え方

「より多くの利用を図る」とは？

単に VC の利用者や自然公園の利用者増を目指すものではなく、次のような目標に向け、利用促進事業を実施します。

【利用促進目標(「より多くの利用を図る」の目指すところ)】

- ・一人でも多くの方に「利用マナーを守り安全に自然公園を利用」していただくこと
- ・一人でも多くの方に「丹沢の地形、動物、植物、歴史等への関心を高め」「理解を深め」「行動に結びつけ」「行動する人の輪を広げ」「丹沢の担い手」になっていただくこと

■実施方針

VC が「多様なニーズに沿った学習・人材育成の場」(取組の柱①)となり、「丹沢の魅力と適正で安全な利用のための情報発信」(取組の柱②)ができるよう、多彩なイベントや展示等を展開します。

(イ) 具体的な取組内容

a 年齢や国籍、障がいの有無に関わらず、誰もが楽しめる学習の場を提供

■みんなの体験コーナーの設置【拡充】

秦野 VC の子どもコーナーの機能を拡充し、子どもからお年寄りまで、障がいの有無に関わらず、誰もがゆっくり楽しみながら自然を学べる展示コーナーを設置します。

【具体的実施内容】

- ・車椅子利用者が利用しやすいテーブルの配置
- ・虫メガネや老眼鏡の貸し出し案内
- ・展示の工夫



大きな字と簡単な文言
で 漢字にはルビ振り



遊びながら学べる工夫

このむしな〜んだ

いきものパズル



ユニバーサル絵本(隆起付き、点字付き等の絵本)の配架【新規】

■五感で感じる自然体験展示

視覚だけでなく、触覚や嗅覚などでも自然を感じられる展示を行います。



■ 利用者の関心度合い等に応じた解説

利用者の関心の度合いや対象に合わせ、展示等の解説を行います。



展示解説中



展示解説中

■ 多様な手段で伝える工夫

受付カウンターに耳マーク（聴覚障がいのある方に筆談等に対応するなど、必要な支援をすることを示すマーク）を掲示するとともに、コミュニケーションボードや英語版安全登山チラシを配備します。また、展示の英語表記の拡充や QR コード読み取りなどによる多言語音声ガイドサービスを活用した館内展示の解説【新規】【DX】をしています。



耳マークと筆談セット



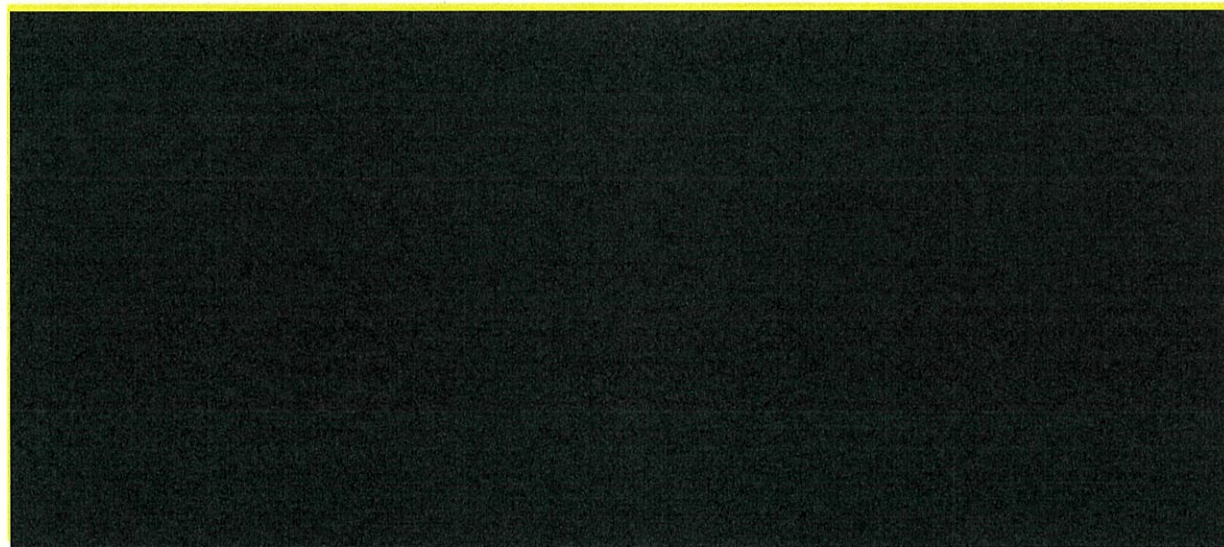
展示の英語表記



コミュニケーション
ボード

b 多様化する丹沢や VC の利用者に対し、関心の程度や知識の度合いに応じたプログラムをきめ細かく提供

(a) 基本的考え方



「関心の程度や知識の度合いに応じたプログラム」を実施します。

当協会では、これまでも、第 1 期指定管理では自然への関心度などに合った段階別プログラムを実施し、今期の第 2 期においても、前期方針を踏まえつつ、興味関心層に合わせて、自らができるとに「気づき」「行動する」きっかけを提供することに主眼を置き、

丹沢との関わりが少ない層へ普及啓発を推進するためのプログラムを強化してきました。

第3期では、第2期までの取組も継続しつつ、行動する人の輪を広げ、丹沢の担い手を育成するプログラムを強化します。また、プログラム実施に当たっては、出来る限り、地域の専門家や地域で活動する方などに講師等をお願いするなど、地域との連携を図り、地域人材の育成にも貢献します。

(b)「学びの入口」…楽しく気軽に参加できるプログラム

＜秦野 VC＞【頻度：月3～4回程度（セルフガイド除く）】

気軽に楽しく丹沢の自然等について学べるプログラムを実施します。

○セルフガイドシリーズ【拡充】

公園や周辺を散策しながら、気軽に自分のペースで自然を学べる「セルフガイド」を更に追加して作成・配布します。配布に当たってはQRコードを活用する等、利用者の利便性向上に努めます。

【実績】野鳥セルフガイド



作成済みのセルフガイド：「施設周辺コース散策ガイド」「花暦」「野鳥ガイド」
新たに作成予定のセルフガイド(例)：「昆虫(セミ、テントウムシ等)」「動物の足跡」

○クラフト等体験プログラム【拡充】

これまでは、秦野戸川公園まつりなどのイベントで、実施していた手を動かしながら自然を学べる「図鑑づくり」などのプログラムを新たに定期開催します。【頻度：年4回程度】

動物の足跡図鑑づくり (公園まつりでの様子)



○丹沢トーク・園内トーク

丹沢の自然について写真や標本を使って、公園内での実施時は園内で発見した植物や動物の痕跡などを紹介しながら楽しく解説します。

丹沢トークを宮ヶ瀬エリアで実施する場合（出張丹沢トーク）には、
行います。

【頻度：丹沢トーク月1～2回程度、園内トーク月1～2回程度】

＜西丹沢 VC＞【頻度：月1～2回】

気軽に楽しく丹沢の自然等について学べるプログラムを実施します。

○西丹沢トーク

館内で丹沢の自然や安全登山の方法を写真や標本を使って、屋外での実施時はそこで発見した植物や動物の痕跡などを紹介しながら楽しく解説します。【頻度：月1回程度】

○ファミリーキッズ自然体験プログラム

夏休み期間や春秋の行楽シーズンに、VC周辺の河原で、安全な水辺での遊び方を学べる水遊び体験や自然観察等を体験できるプログラムを実施します。【頻度年5回程度】

令和4年度「ファミリーキッズ河原で自然体験」



水遊びの様子



木橋の渡り方レクチャー

(c)「学びを深める」…テーマを決め、より深く学べるプログラム

【頻度：秦野 VC 年 6 回程度、西丹沢年 6 回程度】

○自然教室(両 VC)

丹沢の自然（動物、植物、地形、歴史等）について、各分野の専門家を招いた教室等、より深く学べるプログラムを実施します。

【頻度：秦野 VC 年 2 回程度、西丹沢 VC 年 3 回程度】

令和 4 年度(秦野 VC)『むしオヤジ「たての先生」と生きもの観察に出かけよう！』



令和 4 年度（西丹沢 VC）
地学教室「TANZAWA GEOGRAPHY」



○登山教室(両 VC)

安全登山・自然に優しい登山に必要な技術や知識等について学べるプログラムを実施します。

【頻度：秦野 VC 年 2 回程度、西丹沢 VC 年 3 回程度】

令和 4 年度丹沢の VC 合同企画「登山を安全に楽しむために」

→連続ミニ講座と特別企画展を両館合同で実施



○登山道トーク(秦野 VC)

秦野 VC は、秦野戸川公園内にあり、VC に立ち寄らずに出発してしまう登山者も多いことから、大倉バス停付近や登山道等に出向き、写真や標本等を用いて丹沢の自然や山の利用マナー、安全登山のための情報等を紹介します。【頻度：年 2 回程度】

(d)「行動する人の輪を広げ、丹沢の担い手づくりに資する」

…丹沢の課題について深く知る機会や、自らの活動の発信、技術・知識の伝承の場をつくる

○フレンズ制度の導入(両 VC)【新規】

丹沢の自然や登山等についての展示や持ち込みイベントの相談窓口を設置します。

【実績】＜共催イベント・展示＞

「登山ガイドと行く自然体験 西丹・滝巡りツアー」

(日本山岳ガイド協会所属ガイドと西丹沢 VC 共催)

令和 5 年 7 月には西丹沢 VC において、実際に丹沢で活動している登山ガイドの方と共催で滝巡りツアーイベントを実施しました。

「丹沢資料保存会特別展『山青き水清きふるさと丹沢展』」



令和 4 年 1～2 月にかけて、

ダムに沈んだふるさとの在りし日の暮らしや都市にとって重要な役割を果たしている緑豊かな山と森、清流の様子を紹介する展示を行いました。

○丹沢の自然環境や登山の課題を深く知り、活動につなげるプログラム(両 VC)

関心が高い層に向けたプログラムとして、自然再生の活動を伝えるプログラムや山岳事故を検証する講座などを継続実施します。

【頻度：両 VC 合わせて年 1～2 回程度】

令和 5 年度(秦野 VC)

「自然にやさしい山歩き～登山道補修の現場に行く～」



登山道補修の様子を見学

令和 4 年度(西丹沢 VC)

「山岳事故検証講座」



道迷いポイントの検証

○木橋補修活動隊(西丹沢 VC)【新規】

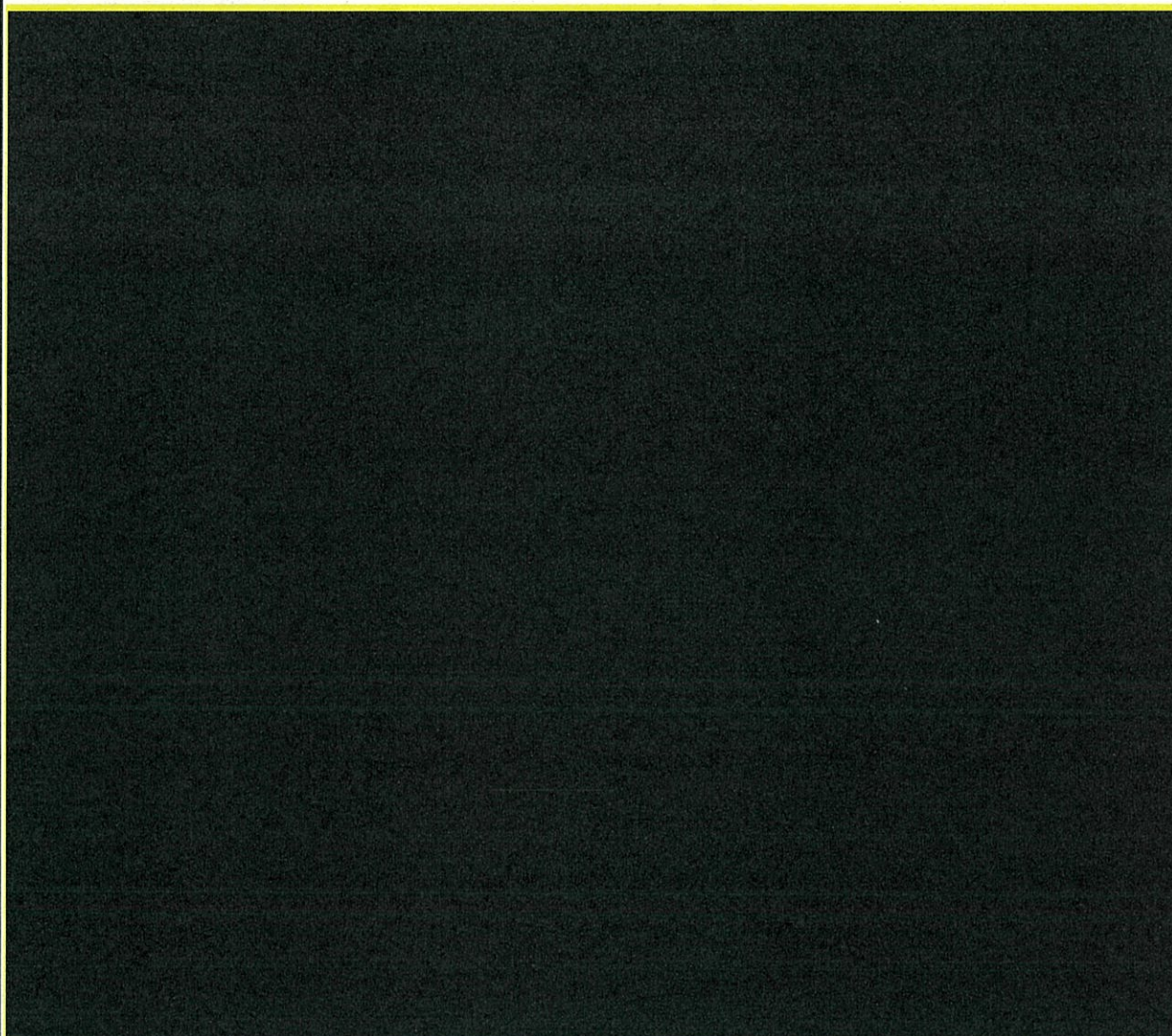
県自然環境保全センター、西丹沢 VC、西丹沢安全登山協力会で実施している「木橋補修」を広く周知し、新たな参加者を募る仕組みを作ります。

体験者のより積極的な活動につなげる効果を狙います。



令和 5 年度(西丹沢 VC)
県自然環境保全センター、
西丹沢 VC、
で実施している「木橋補修」の様子

(e) 自然教室等主なイベント・プログラムの予定一覧



※プログラム頻度について

上記のようなターゲットに合わせたプログラム及び「(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」p.45～47 で提案する両 VC や都市公園等との連携事業を含め、県の示す業務基準である秦野 VC 月 4 回・年 48 回以上、西丹沢 VC 月 2 回・年 24 回以上プログラムを実施します。

c ニーズに応じた団体プログラムの提供

屋内のスライドトーク、屋外のセルフガイドプログラムなど、利用者の希望に応じて多彩なプログラムを提供します。職員を講師として派遣する学校等での野外自然体験や講座も実施します(講師派遣による講座等は、原則有料の自主事業)。これらのプログラムは VC の HP で情報発信しています。

■団体プログラム一覧

プログラム	概要	料金
館内展示の自由見学	・館内を自由に見学 ・希望のある場合には、①5～10 分程度のレクチャー②ワークシート(展示の簡易解説)配付	無料
スライドトーク	・オリジナルのスライドショーなどで丹沢の自然について紹介 ・テーマは、「丹沢の紹介」「丹沢登山」「丹沢の生きもの」等から選択	無料
野外セルフガイド	・自然と触れ合い学ぶことのできるセルフガイドシートを配付 ・スタッフが出発前に 10～15 分程度のレクチャー	無料

※講師派遣による野外自然観察会や講義等の詳細は、「カ 施設の特徴をより効果的に活かすために行う自主事業の内容等」p.44 参照

■ 受入団体に沿った工夫

各々の団体のニーズに沿った内容になるよう工夫して受け入れます。

(例)

d 展示による丹沢の魅力と適正で安全な利用のための情報発信

県設置の常設展示の維持や改良に加え、独自に調達した剥製などの資料を活かした展示、更新が容易な手づくりでの展示等を展開し、ターゲットと伝える内容に応じて配置を工夫し、環境教育と安全登山の普及啓発に努めます。

さらに、より学びを深めるためにテーマを絞った企画展を開催します。

■ 常設展示

<秦野 VC>

展示室は、秦野戸川公園のパークセンター内にあり、

多様な方々が利用されます。こうした施設の特性を踏まえ、誰もが楽しめる展示を目指します。

■ 学びの入口となる展示

凡例

【県設置】…県が設置した展示

【独自】…独自に設置した展示

○ みんなの体験コーナーの設置（再掲）【独自】【拡充】

現在のこどもコーナーの機能を拡充

し、
生き物や自

然を学べる展示コーナーを設置

【実施例】 手作りいきものパズル、丹沢すごろく、いきものさがしゲーム、ユニバーサル絵本の配架等

○ 五感で感じる自然体験展示（再掲）【独自】

受付カウンター周辺には、五感を使って自然を感じられる展示（シカの角、動物の毛皮、木の香りや重さ・肌触り等）

【実施例】 触れる毛皮、香りを楽しむ展示、野鳥の鳴き声ボイスペン等

○ 今月のおすすめコーナー【独自】

おすすめの自然や山などを紹介し、自然に親しむきっかけを提供

【実施例】 今月の顔・今月のおすすめ本コーナー等

○ 山ろくさんぽコーナー【独自】

VC 周辺で気軽に歩けるコースとみどころを紹介し、山麓の自然を知り、親しむきっかけを提供

【実施例】 月 1～2 回のスタッフの情報収集をもとに、VC 周辺散策路のコースと花や生き物の写真を紹介

※本取組を開始した 12 年前から蓄積した情報をもとに作成した生きもの暦や写真記録を展示



みんなの体験コーナー



山ろくさんぽコーナー

■ 学びを深める展示

○ 丹沢の動植物紹介【県設置・独自】

丹沢で見られる動植物を分類や環境ごとに紹介。県設置の展示に加え、独自に収集、作成した標本や剥製、解説等も展示

【実施例】 哺乳類、鳥、虫、丹沢の植物、ブナ林の生きものたち、沢の生きもの

○ 丹沢の成り立ち・岩石【独自】

独自に収集、借用した岩石を丹沢の地質的な成り立ちとともに紹介

【実施例】 丹沢の成り立ち、水無川の石ころ図鑑等



県作成の哺乳類展示に
独自の剥製や解説を追加



職員が作成した剥製



丹沢の成り立ち、石ころ図鑑

○昔の丹沢コーナー【県設置・独自】

暮らし、丹沢登山、信仰をテーマとした県設置の展示のほか、独自に収集した昔の丹沢の写真と登山道具を展示

[実施例] 山と暮らし、丹沢登山、山と信仰、昔の丹沢写真、昔の登山道具



山と信仰



昔の登山道具

○丹沢六木コーナー【県設置】

丹沢で良質な木材として管理されていた丹沢六木を紹介



丹沢六木

○丹沢大山自然再生情報コーナー【県設置】

丹沢大山自然再生事業に関する取組を紹介し、登山マナー等を考えてもらう

[実施例] 丹沢自然再生に関する活動状況や再生計画を紹介



自然再生情報コーナー

■登山者向け展示



○登山者コーナー【独自】

安全登山に必要な情報や利用マナーを分かりやすく展示

[実施例] 丹沢大山国定公園とは、秦野市の天気予報、山頂の気温・積雪情報、必須の持ち物、登山計画書、登山道情報、地形模型、登山道の歩き方、野生動物の生態と被害対策（随時更新）



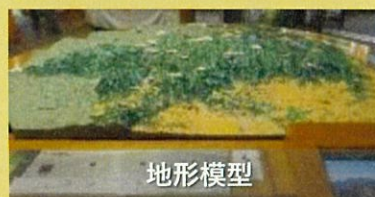
登山道具のミニチュア模型



登山道情報

○地形模型【県設置】

丹沢の地形模型で主な山や山小屋、VC を紹介。独自に英語表記を追加して外国人にも対応



地形模型

○丹沢自然情報コーナー【独自】

登山道でスタッフが毎月収集した情報をもとに丹沢の自然を紹介

[実施例] 丹沢周辺自然情報の掲示、旬の植物紹介等（月 2 回程度更新）



丹沢のみどころ紹介コーナー

○丹沢みどころ紹介、フォトアルバムコーナー【独自】

丹沢の年間を通した季節の様子を伝える

[実施例] スタッフが撮影した写真で季節のみどころを紹介した展示（月 2 回程度更新）

展示のリニューアル【新規】

県設置の常設展示中、丹沢の動植物紹介展示のアルバムや引き出し展示の情報を更新するとともに、体系的により理解を促進できるよう工夫しリニューアルします。



■図書コーナー

○図書コーナー【県設置】【独自】

自然や登山、丹沢に関する書籍を自由に閲覧できるコーナー
県の物品のほか、独自に収集した書籍や雑誌を配架



<西丹沢VC>

周辺に本格的な登山コースや沢登りコースが多く、利用者の多くが登山前後に立ち寄る登山者である施設の特性を踏まえ、登山者向け情報をメインとしながら、周辺のキャンプ場利用者等、レジャー利用の家族連れなども楽しめる展示を行います。



また、より多くの方が自然に親しめるよう、奥中川園地にも大型の岩石展示を行います。

■ 学びスペース

○ 岩石展示【独自】

丹沢湖記念館から借用した丹沢由来の岩石を自由に触り、岩石の触感を楽しめるよう館内に展示

○ 大型モニターの設置【独自】

西丹沢の魅力ある自然の映像を上映

○ 特大ターボリン展示【独自】

秦野市在住の絵本作家舘野鴻氏による生物画を特大のターボリンに印刷して壁面に展示

○ 西丹沢の自然を紹介するパネル展示【県設置】

パネルにより西丹沢の自然の魅力を紹介

[実施例] 西丹沢の魅力、箒杉の紹介

○ 遭難事例紹介コーナー【独自】

登山道の危険箇所の情報提供

[実施例] 地図上に実際に遭難が発生した箇所を表示 等

○ 遭難救助装備品展示コーナー【独自】

山岳救助隊の協力を得て、遭難事故発生時に山岳救助隊が実際に使用する道具を展示紹介し、安全登山への意識の向上を図る

[実施例] 山岳救助隊道具の展示、山岳事故事例の検証の掲示 等



岩石展示



大型モニターによる映像上映



安全登山と遭難事例のパネル

■ 交流スペース

○ 図書コーナー

自然や登山、丹沢に関する書籍や雑誌を自由に閲覧できるコーナー。配架図書約 300 冊のうちの多くは当協会が独自に収集したもの

○ パステル画コーナー【独自】

丹沢の自然の美しさを絵で紹介。地元画家の作品の展示（「西丹沢の四季」として季節ごとに更新（年 4 回））

○ 西丹沢に流れる歴史【県設置】

西丹沢の歴史を年表形式で紹介



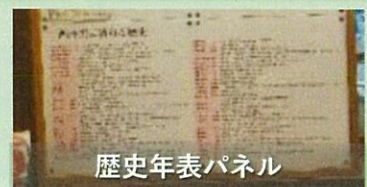
パステル画コーナー



図書コーナー



貴重な書籍も配架



歴史年表パネル

■山支度スペース

○登山情報コーナー【独自】

マナーを守って安全に登山を楽しむための情報発信

[実施例] 気象、登山道情報、通行止め情報、ヒヤリハット集、ツキノワグマ情報、みどころ紹介、丹沢周辺自然情報、自然にやさしい登山マナー 等
(随時更新)



○西丹沢の花・生き物【独自】

情報収集時に確認した旬の自然情報を掲示 (随時更新)

■奥中川園地岩石展示

奥中川園地に、

岩石の触感を誰で

も楽しめるよう展示



【実績】 登山道情報、通行止め情報などを掲示する地図をリニューアルしました。



■企画展示

観光客や都市公園利用者等普段丹沢に関わりの少ない方から、登山者、市民団体等で活躍する方まで、様々なターゲットを意識しながらテーマを設定し、地元の専門家や活動団体等とも連携し、企画展を行います。

さらに、丹沢の山登りなどを体験したことのない利用者も秦野 VC を中心に多くいることから、センサーカメラや地理情報システム (GIS) などを活用し、館内にいながら山の中の自然を体験できるような工夫を行い、丹沢の自然への関心を高められるような展示を行います。

<秦野 VC>

年 3 回程度実施

(実施例)

○館野鴻 絵本「がろあむし」原画展

[ターゲット] 自然が好きな方や公園利用者

[内容] 地元絵本作家と連携し、原画や絵本にまつわる昆虫に関する展示を実施

[ねらい]

○「丹沢の自然を守る 丹沢登山で目にするもの」

[ターゲット] 登山者

[内容] 丹沢登山で実際に目にする自然再生事業やそれにかかわる人を紹介し、丹沢の現状や丹沢の自然再生事業について学ぶ

[ねらい]



展示の様子



展示の中で自然再生計画を紹介

<西丹沢 VC>

年2回程度実施
(実施例)

○丹沢登山の基礎知識「遭難事例から学ぶ」

[ターゲット] 登山者

[内容] 丹沢における遭難事例を紹介し、安全に登山を楽しむための基礎知識を学ぶ

[ねらい]



展示の様子

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

(ア) 実施方針

■考え方

「より多くの利用を図る」とは？

単に VC の利用者や自然公園の利用者増を目指すものではなく、一人でも多くの方に「丹沢の魅力(地形、動物、植物、歴史等)を知って」いただくこと、一人でも多くの方が「利用マナーを守り安全に自然公園を利用」していただくことを目標に、広報・PR 活動を実施します。

■実施方針

「丹沢の魅力と適正で安全な利用のための情報発信」(取組の柱②)ができるよう地域と連携しながら、メディアミックスによりあらゆる人へ必要な情報が届くよう効果的に発信します。



(イ) 具体的な取組内容

ここでは丹沢の魅力や VC (実施イベント等も含む) の広報・PR 活動について主に記載します。

※「適正で安全な利用のための情報発信」の取組についての詳細は、「エ 適正で安全な自然の接し方などの情報提供の取組等」p.39～42 参照

a 情報内容に即した手法・媒体を駆使した情報発信

■あらゆる人へ必要な情報を届けられる情報発信

○Web 媒体ごとの特性を効果的に活用した情報発信

・即時性と拡散性に優れた SNS

気候、道路の通行止め及び解除などの即時情報、遭難事故多発等を受けた注意喚起、注意すべき生き物情報等の安全登山のために必要な情報や、花の開花情報や紅葉の色づき情報等の日々移り変わる季節の情報など、より速く多くの人へ届けたい情報を日々発信します。

※SNSによる情報発信の詳細は、p.36 参照



- ・多くの情報の発信や過去投稿の蓄積が可能で更新が容易なブログ

職員の現地調査による情報収集の内容(登山道の状況や開花状況等の自然情報)などについて写真を多く使いながら詳細かつ丁寧に発信します。

【更新頻度：秦野 VC 月 10 回程度、西丹 VC 月 2 回程度】

- ・ネット上で広く多くの情報を発信できる HP

利用案内や施設紹介、登山コースや利用マナー、生き物リスト、イベント情報など、施設の利用や提供しているサービス、丹沢の基本情報等を丁寧に発信します。作成に当たっては、読み上げ機能に配慮するとともに、多言語(英・中・韓)にも対応します。

○紙媒体による情報発信

- ・自然公園だよりの発行

両 VC だけでなく、環境省の箱根 VC からの情報も加え、旬の自然情報等を掲載し、[redacted]で配架するとともに、当協会の HP でも情報発信します。

(当協会 HP では、過去(平成 18 年～)の記事も載せており、当時あった丹沢湖 VC や陣馬自然公園センターの記事も見ることができるなど、アーカイブ機能を有しています。)

【発行頻度：年 2 回以上】



自然公園だより

- ・パークナビの発行

当協会が発行する公園情報誌「かながわパークナビ」にて自然公園の情報を発信し、都市公園等で配架します。※詳細は、「(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」p.47 参照

【発行頻度：年 2 回以上】

■地域と連携した情報発信

○商業施設との連携

[redacted]でオリジナル VC カードやイベントチラシを配架します。



オリジナル VC カード

○地元市町や観光協会等と連携した情報発信

<秦野市>

秦野市公式観光・お出かけ・イベントサイト「OMOTAN」との連携など、秦野市や観光協会と連携して情報を発信します。

【実績】 秦野市公式観光・お出かけ・イベントサイト「OMOTAN」と連携

- ・「OMOTAN」では、表丹沢の自然(植物や動物)情報や登山コース、自然公園利用に当たってのルール・マナー、安全登山のための情報などを提供
- ・令和 4 年度に開設された本サイト作成時には、秦野 VC がコンテンツ作成に必要な情報(丹沢の写真等)を提供するなど協力
- ・本サイトでは市内のスポットとして、秦野 VC が紹介されているほか、安全登山情報のページでは、詳細確認先として、VC の HP の該当箇所へのリンクが貼られている
- ・また、同サイトと VC のサイトで相互リンク



<山北町>

山北町や [redacted] と連携して情報を発信します。

- ・ [redacted] パンフレット配架
- ・ 町の施設における企画展示開催 等

<宮ヶ瀬エリアの自治体>

宮ヶ瀬エリアで実施するイベント等について、地元の市町村や観光協会と連携して情報を発信します。

[redacted]
[redacted] チラシの配架 等

両 VC と山北町共催の企画展 (R3 度)
開催地: 山北町立生涯学習センター



○周辺施設との連携

都市公園や博物館などの公共施設、 [redacted]
[redacted] 周辺施設と連携し、自然情報やイベント情報などを発信します。

- ・ [redacted] でのパンフレット等の配架
- ・ [redacted] パンフレット等の配架
- ・ [redacted] パンフレット等の配架
- ・ 丹沢周辺自然情報の作成と周辺施設等への配架依頼 (月 2 回)



○交通事業者との連携

[redacted]

○外部メディアの活用

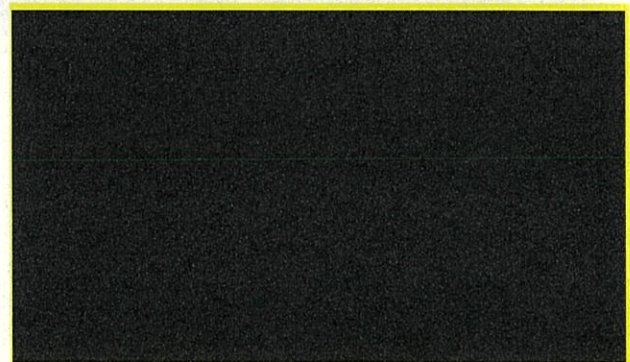
- ・ マスコミへの丁寧な対応による発信
テレビや新聞、雑誌等の取材へは丁寧に
対応し、信頼関係を構築しながら情報を
発信します。

<これまでの取材協力(例)>

NHK「にっぽん百名山 丹沢」
BS 朝日「そこに山があるから」
雑誌「山と溪谷」

- ・ 外部 HP 等での情報発信

記事の提供や取材協力などにより、外部の HP 等での情報発信も行います。



<これまでの記事等掲載(例)>

「山と溪谷オンライン」「丹沢大山自然再生委員会」「観光かながわ NOW」

■若年層への魅力発信

OSNS による情報発信

若年層の主な情報収集媒体となっている SNS を複数活用し、その媒体の特性に合わせた情報を発信します。

- ・ X(旧 Twitter) 特性…リポストによる拡散性が高い/文字制限あり
主な発信情報：気象情報や倒木等による通行止め等の安全系情報及び開花等の自然情報
【更新頻度:毎日】
- ・ Instagram 特性…ビジュアル中心の SNS
主な発信情報：花や鳥等の自然情報を写真を中心に発信
【更新頻度：週 1 回程度】
- ・ Facebook 特性…多くの情報が入れられる/属性情報が正確
主な発信情報：自然情報やイベント情報
【更新頻度：秦野 VC 毎日、西丹 VC 月 2 回程度】

【多くの方々にご覧いただいている VC の X(旧ツイッター)】

○フォロワー数の推移

両 VC からの情報を求めて、フォロワーがどんどん増加しています。(1 年で約 600 増加)

	令和 5 年 4 月	令和 5 年 10 月	令和 6 年 3 月
秦野 VC	4,609 人	4,931 人	5,194 人
西丹沢 VC	7,181 人	7,500 人	7,764 人

○インプレッション(アクセス)の多い情報

安全登山に必要な情報へのアクセスは多くなる傾向があり、登山のための情報収集媒体として両 VC の X(旧 Twitter)が多くの方の信頼を得ていることが伺えます。

- ・ ヤマビル情報(令和 5.03.24 秦野 VC) 2.1 万
- ・ 積雪情報(令和 4.12.18 西丹沢 VC)3.6 万



○オンライン動画配信【DX】

若年層への訴求効果の高い動画配信により、丹沢の魅力を幅広く発信します。

- ・ リール動画の配信 (Instagram)
- ・ 自然観察会等のイベント動画の配信 (YouTube)

○オンラインでのイベント申込受付【DX】

利用者の利便性に配慮し、往復はがきでの申込に加え、イベントの参加申込メールフォームを設け、オンラインでの申込にも対応します。



イベント動画配信 (YouTube)

○学校へのアプローチ

【団体受入プログラムの HP での発信と受入れ状況】

学校等の団体向けの多彩なプログラムを用意し、HP で広く発信しており、毎年、多くの学校に利用いただいています。
(令和 5 年度は 2 月末現在)



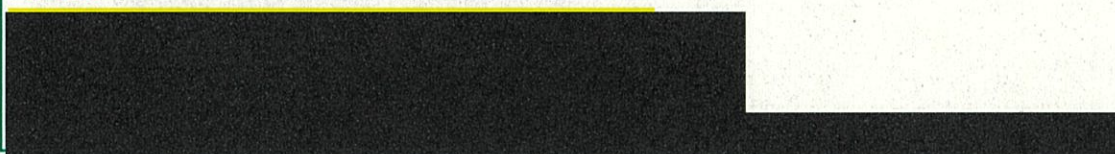
※両 VC での学校等の団体受入のほか、学校等に講師を派遣して講座を開催しています。

※講師派遣の詳細は、「カ 施設の特徴をより効果的に活かすために行う自主事業の内容等」p.44 参照

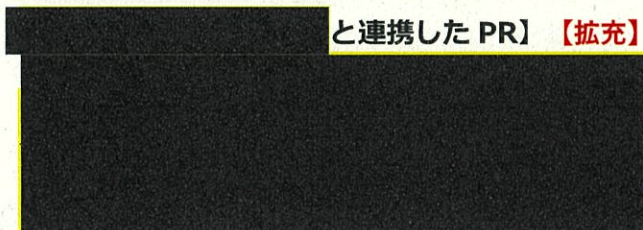
【大学等の活動への支援】 【実績】

での研究活動を支援し、丹沢への理解や関心を更に深めていただく機会を提供します。
実施しました。

【実績】 両 VC における大学の研究活動への協力



と連携した PR】 【拡充】



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

(ア) 利用者ニーズ・苦情の把握と反映の仕組み

VC を利用されている利用者のみならず、これから VC を利用する可能性のある潜在的利用者を含め、「①ニーズや苦情を的確に把握」「②分析」のうえ、「③運営を改善」することで、「④利用者満足度の向上、新規利用者の獲得」を図ります。

■利用者ニーズをふまえた運営改善の具体例

小学生にも読めるよう展示の漢字にルビを振ってほしい(簡易アンケート：秦野)	・難しい漢字にルビ振り
小さい子どもの利用ニーズが高い(館内の様子やイベントへの応募状況：秦野)	・こどもコーナーの常設化 ・親子参加型イベントの拡充
花の開花情報の問い合わせが多い(問い合わせへの対応状況：秦野)	・人気の花(シロヤシオやトウゴクミツバツツジ等)について積極的に情報収集して発信
トイレ利用が目的の来館が多い(館内の様子や詳細アンケート：西丹沢)	・トイレ清掃の頻度を利用状況に応じてあげる ・男子トイレの小便器に自動洗浄装置を設置
山帰りの登山靴をきれいにしたい(利用者との対話：西丹沢)	・入口に靴洗い場を設置
飲料水の要望が多い(利用者との対話：西丹沢)	・県自然環境保全センターに要望を伝え、靴洗い場に引いた水の飲料水化を実現
登山道が分かりにくい(登山者からの電話：西丹沢)	・県自然環境保全センターと調整のうえ、道迷いが多い場所に登山ルートを示すピンクテープを木に設置
木橋が壊れていることが多く歩きにくい(アンケート及び利用者情報：西丹沢)	・県自然環境保全センターと調整の上、地域の登山系団体と県との共同事業で木橋の修復事業を立ち上げ

(イ) 苦情・トラブル発生時の対応

■事前の体制整備

苦情やトラブルの発生を未然に防止し、苦情等が寄せられた際にも適切に対応できるよう、接遇について、マニュアルを整備し、研修を実施することにより、事前の体制を整えます。

○接客マニュアルの整備

当協会本部では、あいさつ、言葉遣いから身だしなみ、電話対応から、苦情・トラブル発生時の心構えや対応の流れ、更にカスタマーハラスメントへの対応まで、マニュアルを整備しています。

○研修の実施

接客研修	・ [] とに苦情対応も含め接客研修（新規採用時及び年 1 回）
日常の接客チェック	・ 朝礼時の挨拶唱和、身だしなみチェック（毎日）
	・ [] のチェック表を用いた実施状況の確認（月 1 回）
[]	・ []

■苦情・トラブル発生時の対応

○現場での対応

接客研修を受け、経験も豊富な職員を配置し、迅速に対応します。

[] 対応します。

○現場だけでの対応が困難な場合の対応

現場での判断が困難な苦情、又は問題の長期化、拡大が懸念される場合については、必要に応じて当協会本部や県自然環境保全センターと調整をとった上で対応します。

また、「登山道が歩きにくい」、「看板が少ない」等、自然公園全体に対する苦情が寄せられた場合も、利用者の主張は誠意をもって聞き、対応について県自然環境保全センターと調整します。

■カスタマーハラスメントへの対応

顧客等からのクレーム・言動のうち、要求の内容の妥当性に照らして、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相応なものであって、労働者の就業環境が害されるものについては、組織的に毅然とした対応をとります。

Ⅱ 適正で安全な自然の接し方などの情報提供の取組等

丹沢では、登山者が多いことによる遭難事故の多発、一部の登山道への登山者集中による踏圧やトイレマナーなどの登山マナーが守られないことによる環境への影響等、様々な課題があります。

多様な主体と連携しながら安全登山や登山マナー啓発のために必要な情報を収集・蓄積し、これらの情報を内容や受け手に即した手法・媒体を駆使して発信することで、山岳事故防止を図るとともに、自然との接し方や自然公園を利用する際のルールやマナーの普及を促進します。

(ア) 幅広い手法や多様な主体と連携した情報収集

■収集する情報

○安全登山やマナー啓発のための情報

- ・ 登山道情報（登山道の通行止め情報、オーバーユースの状況、落石、路肩の状況（崩れ等）、う回路情報、木橋の流出、野生動物や毒キノコなどの出現情報、登山道でのゴミの状況等）
- ・ 気象系の情報（気温、台風、大雨、沢の増水、積雪、凍結情報等）
- ・ 遭難事故等情報

○登山者の利便性向上のための情報

- ・駐車場情報(周辺駐車場の混雑状況等)(西丹沢 VC)
- ・トイレ情報(冬季の閉鎖情報等)

○丹沢の自然への関心を喚起し理解を深めるための情報

- ・花の開花や紅葉の色づき
- ・野鳥等の生き物情報

■収集方法

○専門知識豊富な職員による情報収集

- ・利用者が多い場所や問い合わせが多い場所を中心に、山地の登山道を巡る現地調査を専門知識豊富な職員により実施し、情報収集

【頻度：各 VC 月 2 回程度、安全確保のため複数人で実施】

- ・その他 VC 周辺の情報収集を適宜、職員が実施

- ・西丹沢 VC では、繁忙期には、VC 周辺の駐車場混雑状況についても、適宜、現地で確認しながら情報を収集（電話での問い合わせが多いため）

○関係機関や丹沢の活動団体等との連携による情報収集

情報収集に当たっては、県自然環境保全センターのみならず、次のような関係機関や団体等と連携します。

【両 VC 間の役割分担や連携】

<情報収集範囲>

- ・秦野 VC:主に表丹沢・東丹沢・北丹沢（東側）
- ・西丹沢 VC：主に西丹沢・北丹沢（西側）

<情報共有>

- ・週 2～3 回は定期的な情報共有、緊急性を要する事故情報等は速やかに情報共有
- ・緊密な情報共有により、西丹沢 VC 休館日(月曜日)に秦野 VC にくる問い合わせにも適切に対応

(イ) 自然公園利用者への情報提供と普及啓発

■これから丹沢を訪れる方へ向けた情報提供

多様な方々に丁寧な対応をするため、Web や電話、電子メール、紙媒体での発信を行い、丹沢への来訪を計画している方へ安全登山やマナーに関する情報を提供します。