

# モニタリング結果報告書 (平成29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	<a href="http://www.kanagawa-park.or.jp/tanzawavc/">http://www.kanagawa-park.or.jp/tanzawavc/</a>		
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	平成29年4月1日から 平成32年3月31日	施設所管課	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>利用者の満足度はS評価、利用状況及び収支状況はA評価となったため、3項目評価はA評価となった。 事業計画に沿って事業が実施され、利用者数も目標値を達成、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%とS評価となるなど、良好な運営状況であった。 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>&lt;各項目の詳細説明&gt;</p> <p>◆管理運営の状況 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、利用促進のための取組、事故防止等安全管理の取組等を実施し、利用者の関心度等に合わせた段階別プログラムは1,000人以上、団体対象のレクチャーには3,000人以上の参加者があった。</p> <p>◆利用状況 利用者数は、週末の台風や積雪等の影響により減少している月もあるが、年間利用者数は対前年度比114.2%、目標達成率も101.8%となっており、A評価となった。</p> <p>◆利用者の満足度 利用者満足度調査を上半期(5月)、下半期(11月)の各1回ずつ行った。いずれの結果も、どちらかといえば不満、不満がゼロであり、「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 事業計画に沿った運営を行っており、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100.08%のためA評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 要望は全部で13件あったが、すぐに対応し、また、対応が難しいものは工夫をして、利用者が快適に利用できる努力を行っていた。</p> <p>◆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。</p> <p>◆労働環境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。</p>	
3項目評価	<p>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</p>
A	

### 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
	四半期に1回 (各施設交互)	—
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
両施設の特性（秦野：子どもからお年寄りまで、登山者以外にも幅広い利用者が訪れる、西丹沢：利用者のほとんどが登山者）を踏まえた維持管理、一体運営による効果的な維持管理	<p>○両施設の特性を踏まえた維持管理 利用者の快適さ、使いやすさ、安全性に留意した維持管理を行うとともに、両施設の特性を踏まえ、窓口での丁寧な受付対応、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。</p> <p>○一体運営による効果的な維持管理 備品・消耗品の共有化のほか、情報の共有、イベント開催時の職員の相互派遣、ホームページの統合等により、効率的な維持管理を行った。</p>	
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	<p>○段階別プログラム ・自然教室等（関心度高～中） 秦野（6回、119名） 西丹沢（3回、47名） ・屋内プログラム等（関心度低） 秦野（毎月4回程度、504名） 西丹沢（毎月2回、571名）</p> <p>○団体対象のレクチャー ・スライドトーク（20回、665名） ・野外ガイド（6回、510名） ・その他（V C館内・周辺でのレクチャー等）（76回、2,205名）</p> <p>○その他、自然・山岳情報の収集と発信、利用者拡大のためのPR活動を行った。</p>	利用促進のための取組の中で、ビジターセンター間の連続自然教室が未実施なので、残りの指定管理の期間で実施していただきたい（平成30年度に実施予定）。

<p>事故防止等安全管理の取組として、登山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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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：329日、10,243件）</li> </ul> <p>○その他の事故防止対策等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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個所の把握、参加者への情報周知、参加者の健康状態の確認の徹底等</li> <li>・事故等が発生した場合に備え、初動訓練、Jアラート訓練、緊急参集訓練等を実施</li> <li>・事故発生時には警察への通報や救助への協力を行った。</li> </ul>	
<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> <p>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、森林組合、医療関係者等に協力を依頼した。</p> <p>○地域との協力体制の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・秦野市、秦野警察署と合同して登山計画書の提出呼びかけを実施。（4～12月の毎月2回）</li> <li>・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役立てた。</li> <li>・地域行事への参加（山開き、草刈り、ごみ拾い等）</li> </ul> <p>○ボランティア団体等との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティア団体との日々の連携に加え、登山道の整備を行っている団体と整備の現場を視察、植樹活動への参加等。</li> <li>・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。（3事業、5日間）</li> </ul>	
<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</p> <p>トイレットペーパー等のグリーン購入、裏紙利用、施設内のLED化による環境負荷を軽減</p> <p>○社会貢献活動の実施</p> <p>各種団体プログラムの実施、講師派遣により学校での環境学習に協力した。</p>	

[ 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自然観察会等の講師として派遣（地元市町村の小中学校には無料で講師派遣）し、環境学習の普及、地域との連携に貢献した。

## 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。
A	

	前々年度	前年度	平成29年度
利用者数※	198,630	197,149	225,165
対前年度比		99.3%	114.2%
目標値	—	—	221,200
目標達成率	—	—	101.8%

目標値の設定根拠： 平成24～26年度平均利用者数を基準（秦野は開館日数変更分を加味した数）とし、指定管理期間内に5%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 \_\_\_\_\_

## 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 利用者、イベント参加者に配布 回収数/配布数 208 / 208 = 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	70.5	33.5	0	0	104	職員の分かりやすい解説、丁寧な対応や普段は触れられない動物の毛皮などに触れる体験などが良かったため
回答率	67.8%	32.2%	0.0%	0.0%		
前年度の回答数	-	-	-	-	0	
前年度回答率	-	-	-	-		
回答率の対前年度比	-	-	-	-		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

## 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	収支比率
前々年度	当初予算	-	-	-	-	0	-	-	
	決算	-	-	-	-	0	-	-	-
前年度	当初予算	-	-	-	-	0	-	-	
	決算	-	-	-	-	0	-	-	-
29年度	当初予算	41,861	0	0	-	41,861	41,861	0	
	決算	41,861	0	0	-	41,861	41,829	32	100.08%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

29年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

## 8. 苦情・要望等

分野	報告件数		概要	対応状況
施設・設備	要望	8 件	①鳥の鳴き声を知りたい（2件） ②シジュウカラ、メジロの展示が欲しい ③館内が暑い（2件） ④トイレの個数を増やしてほしい ⑤廊下が石張りでバリアフリーではない ⑥クライミングボードの設置	①鳥の鳴き声が出るペンで対応 ②展示スペースの関係で写真を展示 ③涼しい場所を案内して対応 ④検討中 ⑤改善済み ⑥設置が難しい
		件		
職員対応		件		
		件		
事業内容	要望	2 件	①ボルダリングやロープワークなどの登山技術講習を実施してほしい ②季節ごとのイベントがあればよい	①スペース的に難しく、登山技術を教える施設として山岳スポーツセンターがあるため、対応はしない ②秦野戸川公園で実施している旨回答
		件		
その他	要望	3 件	①表丹沢という表記について検討してほしい ②フェイスブックのページをビジターセンターごとに分けてほしい(2件)	①検討した上で、引き続き浸透している表丹沢という表現を使用 ②対応済み
		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

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）
なし	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・不祥事に関し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。