

神奈川県立のビジターセンター
指定管理者外部評価委員会
評価報告書

平成28年5月

1 委員会委員（ は委員長、 は副委員長）

委員名	職業等	委員区分
宮林 茂幸	東京農業大学教授	学識経験者
内田 俊夫	公認会計士・税理士	経理に関する識見を有する者
城田 孝子	弁護士	法務に関する識見を有する者
久保 重明	NPO法人かながわ森林インストラクターの会理事長	施設の事業内容に精通した者
羽澄 俊裕	(株)野生動物保護管理事務所 前代表取締役	施設利用者代表

2 スケジュール

平成27年10月16日	第1回委員会開催（選定基準等を協議）
平成28年2月12日	募集要項配布 質問の受付開始
平成28年2月24日	現地説明会（参加団体：4団体）
平成28年3月11日	質問の受付終了（質問：5件）
平成28年4月5日	募集受付終了（応募団体：1団体）
平成28年4月21日	第2回委員会開催（応募者の面接及び質疑応答、採点・評価）

3 評価の実施方法

(1) 会議の公開・非公開について

応募者の面接及び質疑応答については公開とし、採点・評価については、神奈川県情報公開条例第25条第1号「非公開情報が含まれる事項について調停、審査、審議、調査等を行うとき」に該当するものと判断し非公開とした。

(2) 書類審査、プレゼンテーション（ヒアリング）等の方法について

神奈川県環境農政局緑政部自然環境保全課において、資格審査及び申請内容の確認をした。その後、第2回委員会において、応募団体によるプレゼンテーションを通じて提案内容を確認した上で、各委員による採点及び評価を行った。

(3) 外部評価委員会の得点の決定方法

選定基準に基づき、各委員による仮採点を行った後、各委員の協議により委員会としての評価点を決定した。

4 選定基準

大項目	中項目	小項目	評価の視点	配点	指定の基準（条例、規則）	審査の対象とする申請書類の該当箇所
サービスの向上 (50)	(1) 指定管理業務実施に当たっての考え方、運営方針等	指定管理者としての基本姿勢及び委託の考え方	ビジターセンターの設置目的を踏まえた、指定管理業務全般を通じての団体等の総合的な運営方針、考え方 業務の一部を委託する場合の業務内容等	10	規則第4条第2号	様式2 1-(1) 様式4
	(2) 施設の維持管理	施設の特性を踏まえた維持管理一体運営による効果的な維持管理	清掃業務、保守点検業務、受付業務、警備業務等についての実施方針 一体運営による効果的、効率的な維持管理	5	規則第5条第3号	様式2 2-(1) 2-(2)

サービスの向上 (50)	(3) 利用促進のための取組、利用者への対応	施設の利用促進のための企画・取組	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 より多くの利用を図るために 行う広報・PR活動の内容等 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 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 手話言語条例や外国人への対応等	20	条例第5条第1号 規則第4条第2号	様式2 3-(1) 3-(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	一体運営により展開する、利用促進のための企画・取組			
管理経費の節減等 (30)	(4) 事故防止等安全管理	事故防止等安全管理	指定管理業務を行う際の事故防止等の取組内容 事故等の緊急事態が発生した場合の対応方針 急病人等が生じた場合の対応 ・救急救命士等の配置、救命に関する職員研修等	5	条例第5条第3号	様式2 4-(1)
	(5) 地域と連携した魅力ある施設づくり	地域と連携した魅力ある施設づくり	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	10	規則第4条第2号	様式2 5-(1)
	(6) 適切な積算 1	適切な積算	人件費、施設の維持管理費及び事業実施に要する費用に係る ・積算の適切性 ・仕様に定める業務の実現可能性 ・積算単価等の妥当性 ・公の施設としての社会的責任の視点からの積算の妥当性 ・健全経営の視点からの積算の妥当性等	5	条例第5条第5号	様式3
	(7) 節減努力等 2	節減努力等	積算価格 - 申請者の提案額 積算価格 × 調整係数 (100/25) × 「節減努力等」の配点 調整係数により、満点となる節減率を調整する。 計算値が「節減努力等」の配点を超える場合、「節減努力等」の配点を上限とする。	25		

団体の業務遂行能力 (20)	(8) 人的な能力、執行体制	人的な能力、執行体制	指定期間を通じて効果的・効率的に指定管理業務を行うための人員配置等の状況 業務の一部を委託する場合の管理・指導体制の状況 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の状況	5	条例第5条第4号 規則第4条第1号	様式2 8-(1)
	(9) 財政的な能力	財政的な能力	安定した指定管理業務の実施を判断する指標としての団体等の経営状況、団体等の事業の継続性・安定性の度合い、団体等の事業の信頼性の度合い	5	条例第5条第5号	様式3 団体等の事業計画書 収支予算書 事業実績書 決算書等
	(10) コンプライアンス、個人情報保護、社会貢献	コンプライアンス	指定管理業務を実施するために必要な団体等の企業倫理・諸規程の整備、法令遵守の徹底に向けた取組の状況 募集開始の日から起算して過去3年間の重大な事故または不祥事の有無ならびに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	5	条例第5条第3号	様式2 10-(1) 10-(2) 10-(3) 様式7 諸規程類
		個人情報保護	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			
		社会貢献	指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況 法定雇用率の達成状況等、障害者雇用促進の考え方と実績 社会貢献活動等、CSRの考え方と実績			
(11) これまでの実績	実績	指定管理施設と類似の業務を行う施設等での管理実績の状況 他の自治体における指定取消しの有無	5	条例第5条第3号及び第4号	様式2 11-(1)	

条例：神奈川県立のビジターセンター条例

規則：神奈川県立のビジターセンター条例施行規則

1 「適切な積算」の評価について

- ・積算に重大な誤りがある場合又は積算の内容が法令の規定に抵触している場合は、選外となる。
- ・積算に重大な誤りはないが、指定管理業務の実施への支障や地域への悪影響が懸念される場合は、「適切な積算」の評価を0点とすることがある。

2 「節減努力等」の評価について

- ・「適切な積算」で満点を獲得した団体のみ「節減努力等」を評価する。
- ・計算式の算定結果が「節減努力等」の配点を超える場合でも、「節減努力等」の配点が上限となる。

5 評価結果

外部評価委員会において厳正な評価を行った結果、提案者の順位は次のとおりであった。

順位	団体名（所在地）	選定基準大項目別点数			合計点
		サービスの向上	管理経費の節減等	団体の業務遂行能力	
1	公益財団法人神奈川県公園協会（横浜市）	40	9	16	65

6 提案概要及び評価の内容

提案者	公益財団法人神奈川県公園協会
-----	----------------

(1) 提案の概要

【サービスの向上】

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姿勢及び委託の考え方

2つのビジターセンターの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、「丹沢を学ぶ入口（丹沢の自然と歴史にふれ、学ぶ場の提供）」、「登山者との絆（安全・安心な自然とのつきあい方の啓発・指導）」、「丹沢再生への参加（丹沢大山自然再生活動への参画と地域貢献）」を、3つの基本方針とした運営を行う。

公益財団法人としての高い公益性・信頼性と、長年のノウハウや人材の蓄積を活かし、施設の価値を高めるとともに、県民をはじめとする利用者に平等に、その価値を提供し続けることを基本姿勢とした運営を行う。

公益財団法人神奈川県公園協会（以下「協会」という。）の職員が指定管理業務を行うことを基本とするが、法定点検業務や専門技術・資格を要する業務及び危険業務、あるいは、地域人材の活用の観点から地元企業に委ねることがふさわしい業務等は、外部委託を行う。

2 施設の維持管理

(1) 施設の特性を踏まえた維持管理

秦野ビジターセンターは、秦野戸川公園内にあり、登山者以外にも子供から高齢者まで幅広い利用者が訪れる施設のため、秦野戸川公園と連携した適切な維持管理を行う。

西丹沢ビジターセンターは、利用者の大部分が登山者であるため、登山者の憩いの場となる施設の維持管理を行うほか、冬期の積雪や凍結対策、断水時の対策等、立地条件による課題にも対応できるきめ細かい維持管理を行う。

(2) 一体運営による効果的な維持管理

繁忙期やイベント時には相互に職員を派遣し合い、効率的かつ柔軟な対応を行う。

2施設のホームページを統合し、効率化と利用者への利便性向上を図る。

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

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を実施し、丹沢の自然への理解の向上と安全登山の促進を図る。

館内展示やホームページでの情報発信のほか、登山道の看板やショッピングセンターでの出張展示等を利用し、幅広く地域のネットワークを活用した情報発信・広報を行う。

利用者ニーズへの対応として、利用者満足度調査やアンケート調査等によりニーズ把握を行って評価・分析し、運営を改善していく。

筆談、コミュニケーションボード、点字・英語によるパンフレット等を利用し、誰もが必要な情報を得ることができるよう配慮を行う。

(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

立地する地域の植生・地質・地形が大きく異なるという2施設の相違を活かし、統一テーマでの連続自然教室や2施設を巡るスタンプラリー等を開催し、双方の利用促進を図る。

収集する山岳情報やノウハウを2施設で共有するほか、ホームページやチラシを共同で作成し、より効果的な情報発信を図る。

秦野ビジターセンターについては、団体が指定管理を行っている秦野戸川公園、山岳スポーツセンターとの3館合同イベントを開催し、利用促進を図る。

(指定管理期間中の利用者数目標)

項目	基準値	平成29年度	平成30年度	平成31年度
秦野ビジターセンター利用者数	120,400人	122,400人	124,400人	126,400人
西丹沢ビジターセンター利用者数	97,200人	98,800人	100,400人	102,000人

指定管理期間中の3年間で5%の利用者増を目指す。

基準値の考え方

- ・年間54日開館数増に伴う自然増 +15,300人
- ・H26年度の宮ヶ瀬ビジターセンター利用者3%が秦野ビジターセンターを利用 +2,400人

4 事故防止等安全管理

(1) 事故防止等安全管理

施設内での事故防止に努めるほか、安全登山に資する情報の収集・発信、地元警察や自治体と連携した登山計画書提出の呼びかけ等により、自然公園の利用拠点として広く事故防止に努める。

屋外での体験プログラム実施に当たっては、事前の下見により危険箇所等の有無を確認し、救急講習を修了した職員が引率する。

消防署が実施する上級救命講習や日本赤十字社救急法養成講習を受講した職員を1人以上勤務させ、AED取扱訓練や事故発生を想定したシミュレーション訓練を年1回以上実施する。

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

職員の雇用や事業の実施に当たって地域在住の方を積極的に登用し、地域人材の活用を図る。

地元警察や自治体と連携した登山計画書提出の呼びかけや、調査研究や野外体験を行う周辺類似施設との情報交換や資料の貸し借り等、地域との協力体制を構築する。

丹沢地域で活動するボランティア団体と連携した体験プログラムの実施や、神奈川県自然公園指導員(ボランティア)の養成講座に講師として参画する等、ボランティア団体等の育成、連携に取り組む。

【管理経費の節減等】

7 節減努力等

県の積算価格 133,379千円(年額44,460千円)

提案額 127,908千円(年額42,636千円)

節減額 5,471千円(節減率 4.1%)

133,379千円 - 127,908千円 100

$$\frac{133,379千円}{133,379千円} \times \frac{100}{25} \times 25 = 4点$$

【団体の業務遂行能力】

8 人的な能力、執行体制

(1) 人的な能力、執行体制

2施設に館長(統括責任者)を配置し、役割と責任の明確化を図るとともに、2施設を一体とした管理運営機能を協会本部に設け、2施設一体運営のメリットを生かした効果的・効率的な管理運営を行う。

業務実績の向上に努めた職員を公平・平等に評価する「職員表彰制度」や「人事評価制度」を適切に運営し、職員の業務の達成感や満足度を高め、組織全体の活性化を図る。

10 コンプライアンス、個人情報保護、社会貢献

(1) コンプライアンス

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、役職員に法令や協会が定める諸規定などの遵守を徹底し、責任ある事業実施に取り組む。

理事、監事及び評議員による協会の職務執行状況の監督や、コンプライアンス委員会、内部通報制度による厳重なチェック体制を設ける等、役職員一人ひとりのコンプライアンス意識を高めるための体制・仕組みを整備している。

平成26年度に職員による個人情報の紛失・流出事故が発生したが、直ちに漏えいの拡大防止に努めるとともに、再発防止策を講じた。

(2) 個人情報保護

独自の個人情報保護規程を定めるとともに、具体的な取扱事項を定めたガイドラインを作成し、業務に関わる全ての職員が個人情報保護の重要性を認識して業務を行う。

(3) 社会貢献

自然公園の利用拠点及び環境教育の拠点として、グリーン購入等の環境負荷軽減の取組や、展示や解説による環境教育等を行う。

法定雇用率を上回る5人の障がい者を雇用しているほか、特別支援学校の生徒の就労に向けたインターンシップの受け入れや、障がい者就労施設への積極的な業務発注に努めるなど、地域の障がい者雇用を促進するための就労機会の提供に取り組む。

学校に職員を派遣しての授業の実施や、教員対象の研修会で講師を務める等、環境教育に関する専門的な知識を活かし、学校教育への支援を行う。

11 これまでの実績

(1) 自然公園関連施設の管理実績

県立陣馬自然公園センター(平成2年4月~平成27年3月)

県立宮ヶ瀬ビジターセンター（平成3年4月～平成28年3月）
 県立丹沢湖ビジターセンター（平成8年4月～平成27年3月）
 県立西丹沢自然教室（平成8年4月～継続中）
 県立秦野ビジターセンター（平成9年7月～継続中）

(2) 都市公園等の管理実績

県立保土ヶ谷公園（昭和50年4月～継続中）
 県立辻堂海浜公園（昭和50年7月～継続中）
 県立恩賜箱根公園（昭和51年4月～継続中）
 県立相模原公園（昭和60年4月～継続中）
 県立大磯城山公園（昭和60年4月～継続中）
 県立七沢森林公園（昭和62年4月～継続中）
 県立座間谷戸山公園（平成5年4月～継続中）
 県立秦野戸川公園（平成9年4月～継続中）
 県立津久井湖城山公園（平成11年4月～継続中）
 県立茅ヶ崎里山公園（平成13年4月～継続中）
 県立境川遊水地公園（平成19年8月～継続中）
 県立山岳スポーツセンター（平成9年7月～継続中）

(2) 外部評価委員会の採点結果

大項目	小項目	評価の視点	配点	各委員による 仮採点結果					委員会と しての 評価点
				A	B	C	D	E	
サービスの向上	指定管理者としての基本姿勢及び委託の考え方	ビジターセンターの設置目的を踏まえた、指定管理業務全般を通じての団体等の総合的な運営方針、考え方 業務の一部を委託する場合の業務内容等	10	8	6	8	10	8	8
	施設の特性を踏まえた維持管理 一体運営による効果的な維持管理	清掃業務、保守点検業務、受付業務、警備業務等についての実施方針 一体運営による効果的、効率的な維持管理	5	4	3	3	4	4	4
	施設の利用促進のための企画・取組	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 より多くの利用を図るために行う広報・活動の内容等 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 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 手話言語条例や外国人への対応等	20	20	12	16	20	20	16
	一体運営により可能となる利用促進のための企画・取組	一体運営により展開する、利用促進のための企画・取組							

サービスの向上	事故防止等安全管理	指定管理業務を行う際の事故防止等の取組内容 事故等の緊急事態が発生した場合の対応方針 急病人等が生じた場合の対応 ・救急救命士等の配置、救命に関する職員研修等	5	4	3	3	4	4	4
	地域と連携した魅力ある施設づくり	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	10	8	8	6	8	8	8
管理経費の節減等	適切な積算	人件費、施設の維持管理費及び事業実施に要する費用に係る ・積算の適切性 ・仕様に定める業務の実現可能性 ・積算単価等の妥当性 ・公の施設としての社会的責任の視点からの積算の妥当性 ・健全経営の視点からの積算の妥当性等	5	5	5	5	5	5	5
	節減努力等	積算価格 - 申請者の提案額 積算価格 × 調整係数 (100/25) × 「節減努力等」の配点 調整係数により、満点となる節減率を調整する。 計算値が「節減努力等」の配点を超える場合、「節減努力等」の配点を上限とする。	25	/					4
団体の業務遂行能力	人的な能力、執行体制	指定期間を通じて効果的・効率的に指定管理業務を行うための人員配置等の状況 業務の一部を委託する場合の管理・指導体制の状況 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の状況	5	4	3	3	5	4	4
	財政的な能力	安定した指定管理業務の実施を判断する指標としての団体等の経営状況、団体等の事業の継続性・安定性の度合い、団体等の事業の信頼性の度合い	5	4	4	4	4	4	4

コンプライアンス	指定管理業務を実施するために必要な団体等の企業倫理・諸規程の整備、法令遵守の徹底に向けた取組の状況 募集開始の日から起算して過去3年間の重大な事故または不祥事の有無ならびに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	5	5	3	3	4	4	4
個人情報保護	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							
社会貢献	指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況 法定雇用率の達成状況等、障害者雇用促進の考え方と実績 社会貢献活動等、CSRの考え方と実績							
実績	指定管理施設と類似の業務を行う施設等での管理実績の状況 他の自治体における指定取消しの有無	5	5	4	3	5	4	4
合 計		100						65

(3) 評価講評

総合的に判断して、指定管理者候補として適切とした。

評価できる点は、次のようなものがあった。

利用者の自然への関心度や登山技術によって初級・中級・上級といった段階的プログラムを提案し、幅広いニーズに対応しようとする姿勢が見られるなど、利用促進を図る企画が全体を通して充実している点は、十分に評価することができる。

子どもたちの興味がゲームやインターネットに偏っている中で、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、自然に親しむ機会を提供するという役割を意識した事業計画となっている点は、十分に評価することができる。

今後の期待・要望としては、次のようなものがあった。

3年間で利用者を5%増やすという目標の達成だけでなく、山岳遭難が多く発生している中で、第一に登山者の安全を守るという重要な役割を果たすため、幅広い情報発信を行ってほしい。

今後とも、自然志向型のレクリエーションは増加する傾向にある中で、限られた予算により、ビジターセンターの力をどのように発揮していくのか検討しながら運営をしていただきたい。

7 議事概要（主要論点）

< 評価項目「利用促進のための取組、利用者への対応」についての評価過程 >

- （委員長）「利用促進のための取組、利用者への対応」の採点だが、各委員の仮採点を見ると、12点から20点までと差があるので、協議して採点したい。
- （A委員）利用者の関心度や技術によって初級・中級・上級といった段階的プログラムを提案しているなど、全体的に工夫が見られたため、20点とした。
- （E委員）企画の内容は、ビジターセンターで行う企画としては非常に質の高いものと評価できるため、20点とした。
- （B委員）企画そのものは充実しているが、これから行っていく内容もある。限られた予算の中、どこまでサービスの向上を図れるかという点で疑問もあるため、平均の12点とした。
- （C委員）情報発信という意味では、ビジターセンターへの来館だけにこだわらず、インターネットを通じて、登山者の安全性を確保する情報発信を行うという視点も持っていたきたいという期待もあり、16点とした。
- （委員長）各委員の意見を踏まえると、この項目に18点という配点がほしいところであるが、5段階評価ということなので16点としたい。

< 評価項目「人的な能力、執行体制」についての評価過程 >

- （委員長）「人的な能力、執行体制」の採点だが、各委員の仮採点を見ると、3点から5点までと差があるので、協議して採点したい。
- （B委員）予算が限られているため、制約を受けているものと思われるが、執行体制としては平均の3点とした。
- （C委員）同じく3点としたが、限られた予算の中で、協会としても努力をしているので、4点でもよいと思う。
- （委員長）それではこの項目は、応募団体のキャリアや人材を考慮し、4点とする。