

## 指定管理者制度による施設の管理運営状況総括調査 (総合結果)

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）		
指定管理者名	公益財団法人神奈川県公園協会		
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）		
指定期間	R2.4.1 (2020年)	～	R7.3.31 (2025年)
評価期間	R2 (2020)	年度～	R4 (2022)
			年度

### 指定管理者制度による管理運営状況の総合評価

評価	評価基準
A	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
評価理由及び今後の対応	
≪評価方法≫ サービス向上に向けた取組の実施状況及び利用者満足度の状況はS評価、施設の利用状況はB評価、収支状況及び業務遂行能力はA評価となり、総合評価はA評価となった。 事業計画に沿って適切に事業が実施されている。特に、サービス向上に向けた取組として、両施設の特性を踏まえた細やかな対応とともに、地域と連携した取組が高評価となった。また、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3か年平均で99.8%とS評価となり、良好な運営状況であった。 利用者数はB評価となったが、これは新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のために展示室を閉鎖したり、イベントを開催できなかった期間があったことによるものであり、指定管理者の運営による問題はないものと考えられる。令和4年度の数値が目標値とほぼ同じ水準まで回復したところからも、そのことが読み取れる。 以上から、指定管理者制度による管理運営は有効と考えられるため、引き続き指定管理者制度による管理運営を行う。	
指定管理者制度による管理の有効性	
有	無

### 1 サービス向上に向けた取組の実施状況

確認項目	確認の視点	項目別評価	内容・評価理由
指定管理業務実施にあたっての考え方、運営の方針等	<input type="checkbox"/> 指定管理業務の総合的な運営方針が守られているか <input type="checkbox"/> 委託した業務は適切に実施されているか	A	<input type="checkbox"/> 総合的な運営方針は、設置目的を踏まえて「丹沢の自然と人をつなぐ架け橋ビジターセンター」としており、これに従って適切に業務が実施されている。 <input type="checkbox"/> 業務委託実績報告書により、必要な業務委託が実施されていることを確認している。
施設の維持管理	<input type="checkbox"/> 施設の維持管理（清掃業務、ごみ収集業務、保守点検業務、受付業務、警備業務等）は事業計画どおり実施されているか	S	<input type="checkbox"/> 施設の維持管理については、事業計画書どおり、両施設の特性を踏まえた維持管理が実施されていることを月例報告及び現地でのモニタリングにより確認している。 <input type="checkbox"/> 管理域に隣接する園地や駐車場の落ち葉の除去、積雪後の除雪等、利用者の利便性向上のための取組を実施している。

<p>地域と連携した魅力ある施設づくり</p>	<p>□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の育成・連携の取組を積極的に行っているか □地域企業等への業務委託を行っているか</p>	<p>S</p>	<p>□地元絵本作家や写真家の方の特別展を実施したり、博物館、森林組合等と連携する等、積極的に地域人材の活用を図っている。 また、地域のボランティアとは日常的に情報を交換し、事故防止や事故の際の対応に備え地元の警察とも連携を図っている。さらに、ボランティア団体のイベントなどに協力したり、地域行事（山開き、草刈、ごみ拾い）へ参加する等、地域との連携を積極的に行っている。 □業務委託実績報告書により、地域の企業に業務委託を行っていることを確認している。</p>
<p>評価結果</p>	<p>評価区分</p>		
<p>S</p>	<p>S：協定等に定める水準を上回る（項目別評価でB、CがなくSが半数以上※） A：協定等に定める水準どおり（項目別評価でB、CがなくAが半数以上※） B：協定等に定める水準を下回る（項目別評価でBが1つ以上） C：協定等に定める水準を大幅に下回る（項目別評価でCが1つ以上）</p>		

## 2 施設の利用状況

	R 2 年度	R 3 年度	R 4 年度	3 か年平均
目標値 (利用者数) 設定方法：ア	226,050 人	226,800 人	227,550 人	226,800 人
利用者数	167,245 人	192,465 人	227,270 人	195,660 人
対目標値(数) ※下段は率	△ 58,805 人	△ 34,335 人	△ 280 人	対目標値(率)
	74 %	85 %	100 %	86.3 %

※目標値の設定方法  
ア…募集時の提案事項のため、指定期間当初から設定  
イ…モニタリング調書作成等のため、便宜的に設定

評価結果	評価区分	
<b>B</b>	利用者数と目標値を比較して(3か年平均) S : 110%以上 A : 100%以上～110%未満 B : 85%以上～100%未満 C : 85%未満	女性保護施設と県営住宅において評価を行わない場合、目標値欄には定員等を記載する。
確認の視点	施設の利用状況についての評価	
<input type="checkbox"/> 事業の広報・PRは効果的に実施されているか  <input type="checkbox"/> 自主事業は施設の設置目的に合致し、利用促進につながっているか  <input type="checkbox"/> 利用促進に向けた取組は適切か	<input type="checkbox"/> 秦野ビジターセンター、西丹沢ビジターセンターを一本化した「丹沢のビジターセンター」のホームページのほか、ブログ、SNSによる情報発信を行っている。また、指定管理者が発行している広報媒体などを活用するほか、登山者をターゲットとする場合は山小屋での情報発信を、丹沢に来る機会が少ない人や子育て世代へは都市公園や旅行雑誌での情報発信をするなど、工夫している。利用者数は新型コロナウイルス感染症の影響で3か年平均では目標値に届いていないが、令和4年度は目標値に近い値まで増加してきており、効果は出ているものと思われる。 <input type="checkbox"/> 自主事業として、図鑑やルーペ等の販売により、より充実した自然体験の支援を行い、登山用品の販売により、安全登山をサポートした。また、自然観察会等への講師派遣により、丹沢の自然への理解を深めることができた。いずれの事業も県民の自然環境への理解に資するという施設の目的に合致したものであり、参加者のビジターセンターの利用促進につながるものといえる。 <input type="checkbox"/> これらの取組の結果、新型コロナウイルス感染症による影響が残る中、順調に利用者数は伸びてきており、利用促進に向けた適切な取組が行われている。	

### 3 利用者満足度の状況

	R 2年度	R 3年度	R 4年度	3か年平均
利用者満足度調査において「満足」と答えた利用者の割合 (サービス内容の総合的評価に係る設問) ※上段：割合、下段：回答者数	100.0 % 226 人	100.0 % 209 人	99.5 % 200 人	99.8 %

※複数回実施した場合や複数対象に向けて実施した場合等は、合計した数値を記載

評価結果	評価区分
<b>S</b>	「満足」（上位2段階の評価）と答えた割合が（3か年平均） S：90%以上 A：70%以上～90%未満 B：50%以上～70%未満 C：50%未満 又はS～Bにかかわらず「不満足」と答えた割合が50%以上
確認の視点	利用者満足度の状況についての評価
<input type="checkbox"/> 調査の実施方法（対象、時期、回数、配布方法等）は適切か  <input type="checkbox"/> 利用者満足度向上に向けた取組は適切か	<input type="checkbox"/> 8月及び11月の各1か月間、来館者にアンケート用紙を配布して実施した。アンケートについては、同じ団体の人にまとめて行うようなことはせず、できる限り様々な人々からの意見をもらえるよう配慮しており、適切である。 <input type="checkbox"/> 結果では、やや不満、不満との回答はほとんどなく、非常に高い満足度となっている。引き続き満足度を落とさないよう、現状の取組を継続的に実施していくこととしている。

### 4 苦情・要望等への対応

施設の管理に関する利用者からの主な意見と対応状況	年月	意見の内容	対応状況
	該当なし		
確認の視点	苦情・要望等への対応についての評価		
<input type="checkbox"/> 積極的に苦情・要望等の把握に取り組んでいるか  <input type="checkbox"/> 把握した内容を事業等へ適切に反映する仕組みを整備しているか  <input type="checkbox"/> 苦情・要望等への対応は適切か	<input type="checkbox"/> 来館者に展示物の解説をしたり、登山に当たっての情報提供やアドバイスをする中で、意見や要望を積極的に把握している。また、満足度調査の中でも意見を聴取している。 <input type="checkbox"/> 把握した内容は両ビジターセンターで共有した上で対応を検討して、必要がある場合は施設所管課とも相談の上、対応することとしている。 <input type="checkbox"/> 要望については、対応できるもの、対応すべきものについてはすぐに対応するようにしている。		

### 5 事故・不祥事等への対応

事故・不祥事等の概要と対応状況	発生日月	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）
	該当なし	
確認の視点	事故・不祥事等への対応についての評価	
<input type="checkbox"/> 事故・不祥事等防止に向けた仕組みが構築されているか  <input type="checkbox"/> 事故・不祥事等発生時の対応は適切か	<input type="checkbox"/> 館内での急病人やけが人が発生した場合のフローを定めており、その他緊急時に備えた訓練なども行っている。また、指定管理者である神奈川県公園協会では、理事、監事及び評議員による協会の職務の執行状況の監督、さらには、コンプライアンス委員会や内部通報制度による厳重なチェック体制を設けるなど、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・仕組みを整備しており、事故・不祥事防止に向けた仕組みが構築されている。	

## 6 収支状況

単位：千円

	【参考】R元(H31)年度			R2年度			R3年度		
収入	42,636 (42,636)			45,939 (45,481)			45,481 (45,481)		
内訳	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他
	42,636 (42,636)	0 (0)	0 (0)	45,771 (45,481)	0 (0)	168 (0)	45,481 (45,481)	0 (0)	0 (0)
支出	42,504 (42,636)			45,573 (45,481)			45,390 (45,481)		
収支差額	132 (0)			366 (0)			91 (0)		
	R4年度			累計					
収入	45,481 (45,481)			136,901 136,443					
内訳	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他			
	45,481 (45,481)	0 (0)	0 (0)	136,733 (136,443)	0 (0)	168 0			
支出	45,469 (45,481)			136,432 (136,443)					
収支差額	12 (0)			469 (0)			収入合計／支出合計比		
							100.3%		

※( )内は収支計画額。令和4年度は速報値

評価結果	評価区分
<b>A</b>	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
確認の視点	収支状況についての評価
<input type="checkbox"/> 収入増加に向けた取組の内容は適切か  <input type="checkbox"/> 経費節減に向けた取組の内容は適切か	<input type="checkbox"/> ビジターセンター利用者の利便性を高め、快適な野外活動を支援するため、自然と親しみたい家族やより興味を深めたい方向けに物品販売を行った。 <input type="checkbox"/> 一体運営による効率的な維持管理として、備品・消耗品の共有のほか、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。また、本部との連携、節電等に努め、適切に経費節減を行っている。

## 7 業務遂行能力

確認項目	確認の視点	項目別評価	内容・評価理由
人的な能力、執行体制	<input type="checkbox"/> 管理運営にあたって適切な人員が配置されているか <input type="checkbox"/> 人材育成や職員採用が適切に行われているか	S	<input type="checkbox"/> 各ビジターセンターに常勤の館長1名と非常勤及びパート職員を配置し、イベント開催時には相互に応援職員を派遣するなど、効率的で適切な人員配置がなされている。 <input type="checkbox"/> 丹沢の登山や自然環境についての知識がある常勤職員を採用するほか、非常勤職員についても専門知識を持った人材を採用している。また、多様なニーズに対応するための人材育成制度を整備しているほか、研修を積極的に受講させるなど、人材育成を適切に行っている。 利用者アンケートでは、スタッフの解説・案内について、「大変良い」、「良い」を合わせて100%であり、職員の知識、対応は評価できる。
	<input type="checkbox"/> 労働時間短縮の取組や職場のハラスメント対策など労働環境の確保の取組が行われているか		<input type="checkbox"/> コンプライアンスガイドラインに役職員の義務として、安全で安心できる職場環境の維持、各種ハラスメントの禁止等を定め、毎年研修を実施し、周知している。
コンプライアンス、社会貢献	<input type="checkbox"/> 指定管理業務等の実施にあたって法令違反等の行為はないか <input type="checkbox"/> 環境への配慮は適切か <input type="checkbox"/> 障害者雇用等の状況は適切か	A	<input type="checkbox"/> コンプライアンス要綱、コンプライアンスガイドラインに基づいた研修を行い、法令違反行為はなかった。 <input type="checkbox"/> 節電、グリーン購入等により環境への配慮も適切に行っている。 <input type="checkbox"/> 障がい者の直接雇用に加え、障がい者就労施設への積極的な業務発注に努めるなど適切に行われている。
個人情報保護	<input type="checkbox"/> 個人情報保護についての方針・体制及び教育・研修体制は適切か <input type="checkbox"/> 個人情報の取扱いは適切か	A	<input type="checkbox"/> 「(公財)神奈川県公園協会個人情報保護規定」を定め、管理責任者を置いて、管理を行うなど、適切な管理体制となっている。 <input type="checkbox"/> 個人情報が記載されている書面、データ類は、鍵のかかるロッカーや金庫に保管し、情報セキュリティについても強化を図るなど、個人情報の取扱いは適切に行われている。
評価結果	評価区分		
A	S：協定等に定める水準を上回る（項目別評価でB、CがなくSが半数以上※） A：協定等に定める水準どおり（項目別評価でB、CがなくAが半数以上※） B：協定等に定める水準を下回る（項目別評価でBが1つ以上） C：協定等に定める水準を大幅に下回る（項目別評価でCが1つ以上）		