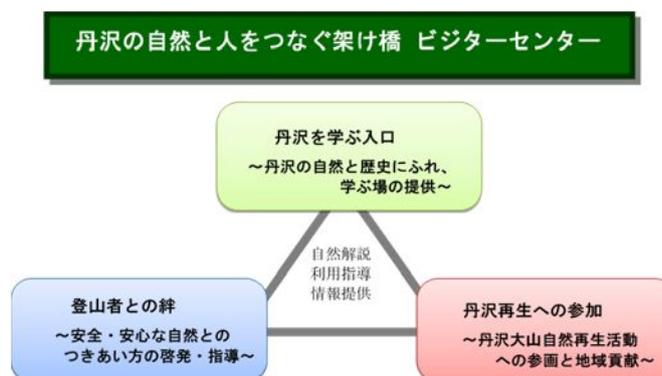


1 指定管理業務実施に当たっての考え方、運営方針等

(ア) 指定管理者としての基本的姿勢及び委託の考え方

■ 2つのビジターセンター（以下、「VC」という）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～」の3つを基本方針とした管理運営を行う。



■安全で快適な利用環境の提供

県立VCは丹沢の入口にあり、自然体験を通じた学びの拠点です。「公の施設」として、誰もが安心して快適に利用できる環境を提供します。

- 適正で安全な自然公園利用のためのきめ細かい情報発信
- 施設利用者の安全と快適な利用の確保
- 公平・公正な利用の確保

■より高い公益性の発揮

これまでに培った経験と財産を活かすとともに地域や関係団体との信頼関係とネットワークを活かし、地域社会に貢献します。

- みどり、環境、生物多様性の保全の普及啓発
- 神奈川県「未病を治すかながわ宣言」に賛同し、取り組む

■効率的、効果的な管理運営

公の施設として、常にVFM（バリューフォーマネー）を意識し、最小のコストで最大の効果を発揮する効率的、効果的な管理運営を目指します。

- 複数施設の一体的管理運営による業務効率化
- これまでに培った人材やVC管理ノウハウの活用
- 従来からの信頼関係にもとづいた地域連携力の活用

(イ) 業務の一部を委託する場合の考え方

両VCにおいては、丹沢地域のVCの役割を熟知した当協会の職員が業務を遂行することを基本とし、法律などで定められた点検業務、専門技術や資格、機械機器類と要する業務、危険性を伴う業務については外部に委託します。また、地域人材の活用の観点から地元企業などに委ねることがふさわしい業務などについても、外部委託します。

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

秦野戸川公園内にあり、登山者以外にも幅広い利用者が訪れます。子どもから高齢者までが快適に学び、楽しめる施設運営のため、秦野戸川公園と連携し適切な維持管理を行います。

■ 西丹沢ビジターセンター

標高 540mの登山口に位置する西丹沢VCでは、利用者の大部分が登山者です。利用者が登山前に気軽に立ち寄ることができるようにするとともに、下山後のバスの待ち時間などを快適に過ごせるよう配慮します。



秦野 VC 職員による標本の清掃



西丹沢 VC 職員による展示室の清掃

(2) 一体化による効率的な維持管理

■ 秦野VCと西丹沢VCの一体運営による効率化

- ・ 繁忙期・イベント時などには相互に職員を派遣し合い、効率的かつ柔軟な対応
- ・ 双眼鏡、顕微鏡などの備品のイベント時の共用化
- ・ 両VCで使用できる展示物や標本などの秦野VCでの保管
- ・ ホームページの統合による効率化と利用者への利便性の向上

■ 当協会が運営する秦野戸川公園・山岳スポーツセンターとの業務連携

- ・ 大型プリンターやAEDの共用など

■ 当協会のスケールメリットの活用

- ・ 本部からの職員の応援
- ・ 協会で管理する施設間での機材等の相互利用
- ・ トイレトペーパー等の集約発注による経費削減

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

■段階別プログラムの提供

自然への関心度、登山技術の度合いに見合った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ります。

【平成 29 年度実施予定】

自然体験教室・イベント等

関心・技術段階	秦野ビジターセンター	西丹沢ビジターセンター
高	公募型の体験教室	公募型の体験教室
中	公募型の体験教室	公募型の体験教室
低	園内トーク 丹沢トーク 登山道トーク	周辺ミニ観察会 登山者に向けた出発前レクチャー 登山道で行うミニレクチャー
実施頻度等	上記の教室等を通年通して実施 (月 2 回程度実施)	上記の教室等を通年通して実施 (月 1 回程度実施)



丹沢トーク



公募型の体験教室



展示等

関心・技術段階	秦野ビジターセンター	西丹沢ビジターセンター
高	企画展示の開催	企画展示の開催
中	周辺みどころ紹介等	周辺みどころ紹介等
低	子どもコーナーや剥製・写真設置 等	山情報ボードの設置等



子どもコーナー



企画展示

■団体を対象としたレクチャー

VCを利用する学校、子ども会、青少年団体、自然愛好団体、老人会などの団体にプログラムを提供します。

【平成 29 年度実施予定】

区分	対応内容
スライドトーク	館内で写真や標本を使って丹沢の自然などを紹介
野外ガイド	職員レクチャーとセルフガイドシート等を活用し、丹沢の自然に触れ、学ぶプログラム
宮ヶ瀬地域の対応 (秦野 VC のみ)	宮ヶ瀬ダム周辺振興財団と連携して、やまなみセンターなどを利用した団体対応

■自然・山岳情報の収集と発信

自然公園利用者の事故防止と質の高い自然体験を図るため、関係機関とも連携しつつ、自然公園の動植物や登山道などの情報を収集しVC窓口や掲示などにより提供します。

【平成 29 年度実施予定】

情報の収集	職員による情報収集	月 2 回程度
	関係機関・登山者などを通じた情報収集	随時
情報の発信	館内での提供、ホームページでの遠方の利用者などに向けた発信	随時
	バス停前 休憩所を活用した情報提供など	随時 (秦野 VC のみ)
	登山道の看板を使用した情報提供	随時



職員による情報収集

■その他の取り組み

【平成 29 年度実施予定】

- ・登山記録証の発行
- ・セルフガイドシートの配布
- ・観察キットの貸し出し

(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

多くの方にVCについて知っていただき、来館のきっかけを提供するため、目的や対象者に応じた適切かつ多様な手段、媒体を活用して積極的な広報活動を行います。

【平成 29 年度実施予定】

ホームページの充実	・ 2施設統一ホームページの開設
広域的に情報発信するための幅広い媒体の活用	・ 施設 SNS の開始 ・ 「かながわパークナビ」発行（年2回） ・ 「自然公園だより」発行（年6回） ・ その他、丹沢大山自然再生員会ホームページへの情報提供、関係施設へのチラシ配布等（随時）
地域のネットワークを活用した情報提供	・ 県のたより、タウンニュース、ショッピングセンター等の活用（随時）
イベント、キャンペーンの開催	・ 「花とみどりのフォトコンテスト」開催 ・ 職員による新聞連載

(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
両VCでは、利用者のニーズやより高品質なサービスを提供するための意見を的確に把握し、評価・分析のうえ、運営を改善していきます。

■利用者ニーズの把握方法

【平成 29 年度実施予定】

調査手法	調査対象、実施方法など
利用者満足度調査(詳細)	利用者に対面式などで実施するアンケート調査（年2回）
利用者満足度調査(簡易)	利用者に展示室内に常時調査票を準備して実施する簡易なもの
イベント参加者アンケート	イベントなどの参加者への満足度などアンケート調査
日常の利用者との対話	通常の業務の中で把握

(エ) 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

【平成 29 年度実施予定】

登山や自然観察関連の物品販売(両VC)

設置場所	秦野VC、西丹沢VC		
販売品目	<ul style="list-style-type: none"> ・ 登山用品：地図、コンパス、簡易アイゼン、ヘッドランプ、電池、行動食など ・ 書籍類：図鑑、ガイドブックなど ・ 自然観察道具：ルーペ、野鳥などの下敷きなど ・ VCオリジナル：絵葉書・ポスター（山の空撮写真）など 		
販売場所	受付カウンター	料金	市場価格

講師派遣

開催場所	学校など		
内容	屋内での講義や野外での自然観察会など		
実施頻度	適宜	料金徴収	3,000 円～18,000 円／回

(オ) 手話言語条例や外国人への対応等

【平成 29 年度実施予定】

聴覚障がいのある方への対応	・耳マーク、コミュニケーションボードの配備
視覚障がいのある方への対応	・視覚障がい者向けプログラムの提供 ・展示物・ホームページの配慮
外国人への対応	・山名や地名など登山に必要な最低限の情報について英語表記 ・職員の簡単な英語による窓口対応

(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

(ア) 一体運営により展開する、利用促進のための企画・取組

【平成 29 年度実施予定】

秦野 VC と西丹沢 VC の一体運営による利用促進	・ VC が共同で行うイベント（スタンプラリー等） ・ 2 つの収集情報の共有による効果的な情報提供 ・ 広報の一本化 ホームページの一本化、共通チラシの作成
当協会が管理するメリットを活かした利用促進	・ 秦野戸川公園・山岳スポーツセンターとの一体運営 3 館合同イベント、秦野戸川公園祭りへの参加（秦野 VC） ・ 「花とみどりのフォトコンテスト」の開催

(イ) 利用の促進を図っていくための指定期間中の年度の目標施設利用者数

項目	平成 29 年度目標
秦野 VC 利用者数	122,400 人
西丹沢 VC 利用者数	98,800 人

4 事故防止等安全管理

(1) 事故防止等安全管理

(ア) 指定管理業務を行う際の事故防止等の取組内容

①登山事故の防止

【平成 29 年度実施予定】

山岳情報発信	職員による情報収集の実施 窓口、館内掲示板、バス停、ホームページ等での情報発信
登山計画書提出の呼びかけ	バス停、駐車場等での呼びかけを行う
登山者へのアドバイス	登山道、受付カウンター等でのアドバイスを行う

②VC におけるその他の事故防止対策

【平成 29 年度実施予定】

野外プログラムにおける事故防止対策	下見の実施、危険箇所等の把握 AEDの設置場所などの把握 衛星携帯電話、救急キット、雷感知器等の携行 参加者への情報周知、健康状態の確認
施設内における事故防止対策	展示物の固定、クッション材の取付け ペレットストーブの火傷防止（西丹沢 VC）
職員の事故防止対策	自然公園内での情報収集にあたっては、当協会が定める「情報収集における安全対策について」に基づき実施します。

(イ) 事故等の緊急事態が発生した場合の対応方針

■山岳遭難が発生した場合

VCに事故の第一報が届いた場合は、場所や容態などを聞いたうえで警察への通報を促します。救助や捜索の際には、VCを警察・消防の待機場所として使用できるようにします。なお、秦野VCでは、秦野戸川公園へ連絡し、一体となって対応します。

■施設内で事故が発生した場合

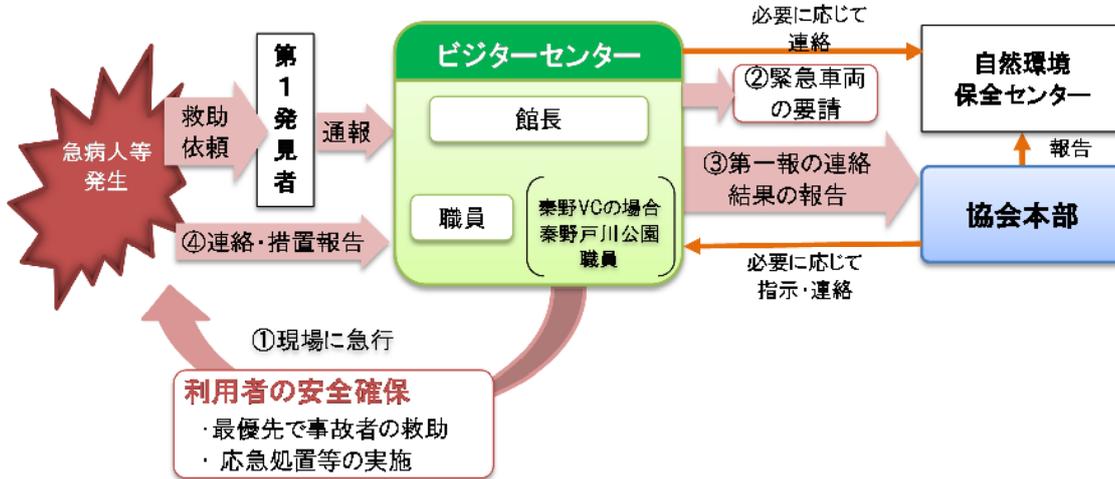
施設内で事故が発生した場合には、利用者などの安全確保を第一優先し、館長を危機管理責任者と定め、次項「ウ」の急病人などが生じた場合と同様の体制で、関係機関に連絡し、協力を要請します。

(ウ) 急病人等が発生した場合の対応

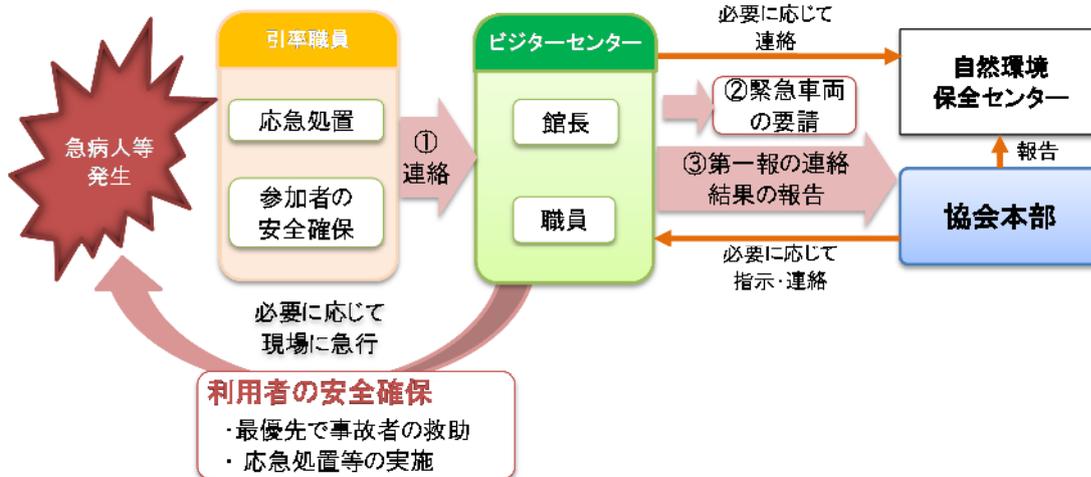
■施設内および周辺で急病人等が生じた場合の対応手順

両VCの施設内およびその周辺で急病人などが発生した場合は、以下の手順に従って、職員が状況を把握した上で、病院や消防に連絡します。また、VCにはAED※と救急箱を設置しており、必要に応じて心肺蘇生やAEDの利用などの応急措置を施します。

※秦野VCでは、秦野戸川公園パークセンターに設置されているものを使用



■職員が引率する屋外プログラム中に急病人等が生じた場合の対応手順



屋外プログラムにおいては、救急講習修了の職員が引率します。応急処置を行うとともに参加者の安全を図り、VCに連絡・調整し、対応します。

■急病人等が生じた場合の具体的な対応方法

状況確認	・職員が現場に急行し、急病人などの状況を確認します
応急処置	・意識、呼吸の確認 ⇒意識、呼吸がない場合、心肺蘇生の実施やAEDの活用 ・熱中症の場合 VC内の涼しい部屋へ搬送、夏期に常備する氷などで冷やすなど
救急車の要請	・必要に応じて救急車を要請し、進入路の確保、誘導をします。
報告	・事態収拾後には、自然環境保全センター、協会本部へ対応結果を報告します。

■救命に関する知識・技術がある職員の配置

【平成 29 年度実施予定】

救命に関する知識・技術がある職員の配置	<ul style="list-style-type: none"> ・上級救命講習相当以上の受講者などを配置 ・防災訓練などにおけるAED取り扱い訓練を実施 ・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
---------------------	---

■災害時の対応について

【平成 29 年度実施予定】

災害時の対応について	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時用に非常食、カセットコンロ、毛布、電池などを配備（西丹沢VC） ・災害時連絡用に衛星携帯電話を配備 ・避難経路の確認や職員の役割に応じた初動対応訓練（年1回以上実施） ・VCと当協会本部による相互の衛星電話などによる通信確認や衛星携帯電話の操作方法、緊急連絡網の確認を実施 ・開館中に台風や大地震などが発生し、帰宅困難者が生じた際には施設を開放し、職員が対応にあたる
------------	---

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

(ア) 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

①地域人材の活用

地域の人材を職員として雇用し、きめ細かな地域情報を提供します。

丹沢周辺に居住する学識者に講師依頼や展示作成へのアドバイスを頂く等、地域において専門性の高い人材の活用に努めます。

②地域との協力体制の構築

【平成 29 年度実施予定】

安全登山に係る警察との連携	<ul style="list-style-type: none"> ・警察などとの登山計画書提出の呼びかけ ・登山者遭難救助連絡会との連携（秦野 VC）
自然情報／登山道情報収集における地域連携	<ul style="list-style-type: none"> ・神奈川県、周辺自治体との情報共有 ・かながわパークレンジャー、自然公園指導員や丹沢ボランティアネットワーク所属の団体との連携 ・山小屋からの情報収集
周辺類似施設との連携	<ul style="list-style-type: none"> ・博物館等と情報交換や資料の貸し借りなど必要に応じて実施
広報など情報発信の連携	<ul style="list-style-type: none"> ・周辺公共施設、山小屋、観光施設など
地域の自然体験事業との連携	<ul style="list-style-type: none"> ・山北町森林セラピー連携運営評議会に協力（西丹沢 VC） ・「未病いやしの里の駅」として“いやしの里スタンプラリー”に協力（西丹沢 VC） ・NPO 法人丹沢自然学校との連携（西丹沢 VC）

③ボランティア団体等の育成、連携

【平成 29 年度実施予定】

個人のボランティアを直接支援する活動	<ul style="list-style-type: none"> ・自然公園指導員の育成協力・連携 ・常連の自然愛好家に対して丹沢大山自然再生、自然環境保全活動への参加働きかけ ・指導員養成講座の開催
ボランティア団体との連携活動	<ul style="list-style-type: none"> ・丹沢大山ボランティアネットワーク所属の団体等との連携

④自然再生などの仕組み・活動への連携

【平成 29 年度実施予定】

VC の自然環境保全などに関する事業への参加	<ul style="list-style-type: none"> ・丹沢大山自然再生委員会の委員として計画推進に協力
当協会の自然環境保全などに関する事業への参加	<ul style="list-style-type: none"> ・丹沢大山自然再生委員会県民事業専門部会のイベント協力 ・「丹沢クリーンピア 2 1」への支援 ・「丹沢の緑を育む集い」への協力

(イ) 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

①地元企業等への業務委託

VCの管理運營業務は、基本的に、職員直営により実施しますが、西丹沢VCの管理運営においては、浄化槽の点検、維持管理を委託しています。

②地元との連携による地域活性化への貢献

【平成 29 年度実施予定】

■地元でのイベントへの参加

連 携	内 容
山北町など	西丹沢山開き
秦野市など	秦野丹沢まつり、秦野戸川公園まつり
観光協会、公民館、丹沢関連団体	丹沢ボッカ駅伝など各種イベントの共催

■企業とのタイアップ、協賛イベントの実施

連 携	内 容
丹沢大山自然再生委員会への参画 企業	丹沢大山自然再生事業に関するイベントの実施
登山、観察用品店、旅行会社、公共 交通機関等との連携	連携したプログラムの検討、および広報等の協力の検討

■周辺観光情報の提供

VCでの窓口対応においては、自然公園についてだけでなく、地域振興の視点から周辺の観光施設などについても広く情報提供し、丹沢地域の観光窓口としての役割も果たします。また、情報提供にあたっては、周辺の観光案内所や道の駅と連携して実施します。

6 適切な積算

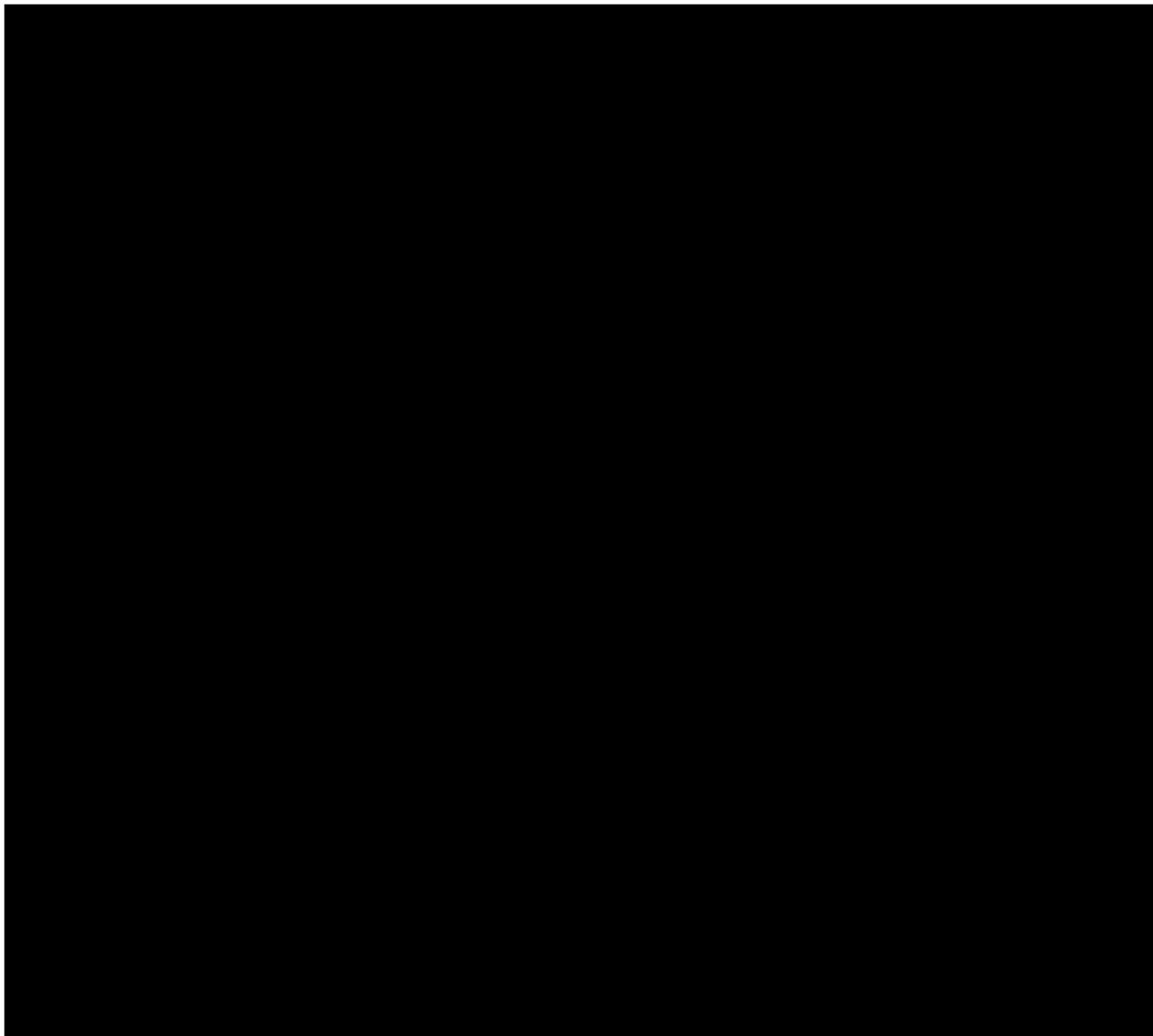
7 節減努力等

8 人的な能力、執行体制

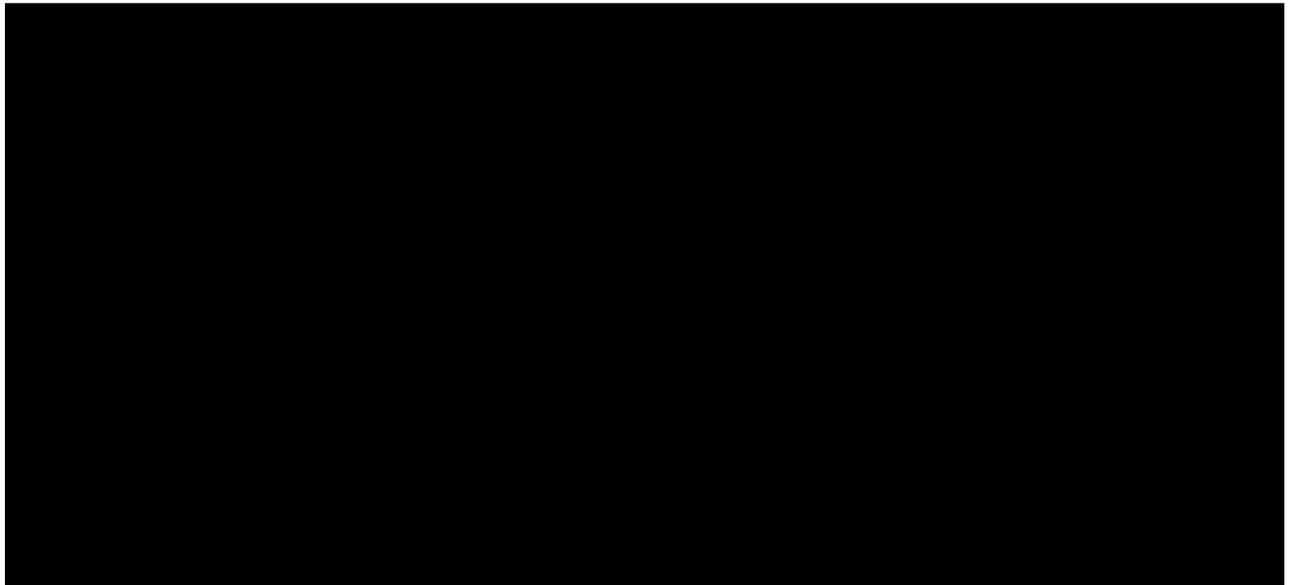
(1) 人的な能力、執行体制

(ア) 指定期間を通じて2施設を一体的かつ効果的・効率的に指定管理業務を行うための人員配置等の状況

【平成29年度人員配置計画】



■VC組織図および連絡体制



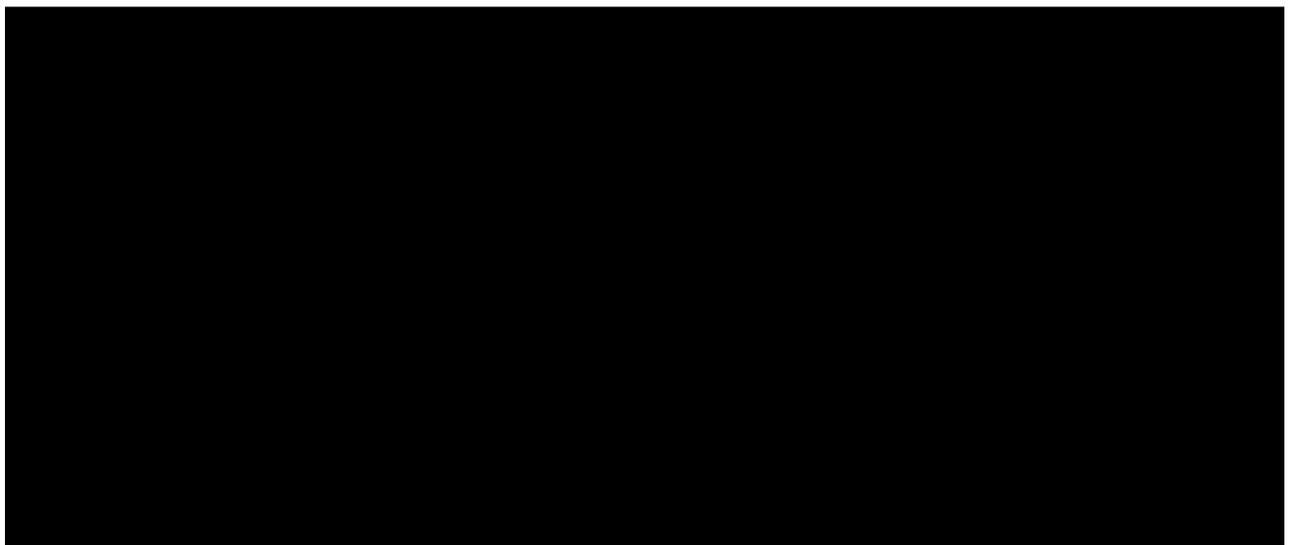
(イ) 業務の一部を委託する場合の管理・指導体制

■指定管理者としての点検方法、指導監督など

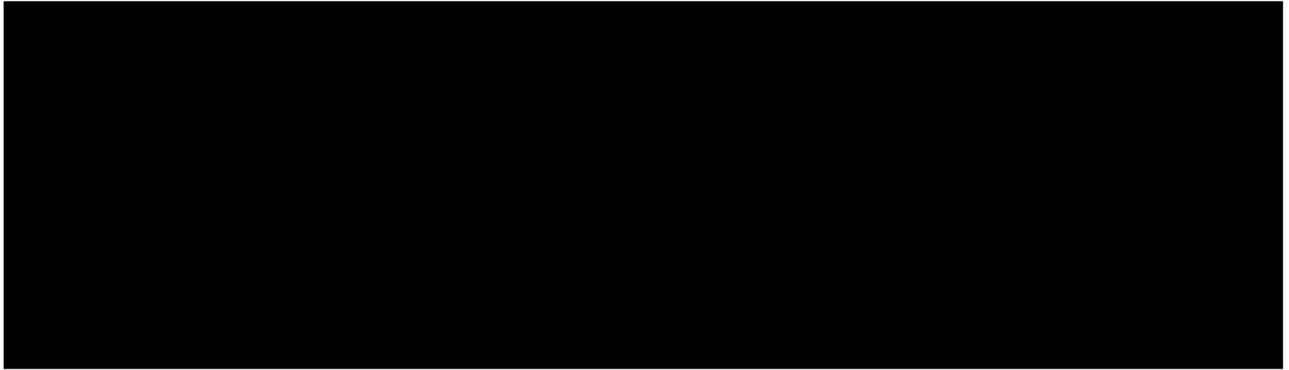
業務を委託した際には法令遵守、品質確保、安全確保、工期厳守、利用者対応に留意して委託業務の指導監督にあたります。監督員には経験者を配置し、委託先の業務責任者を指定した上で、日報の提出や現地確認などにより指導監督します。また、業務完了後は、完了検査を実施し業務の履行確認を行い、品質確保を図ります。

(ウ) 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

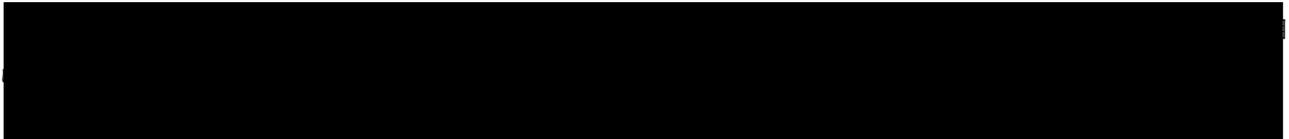
■人材育成の仕組みの概要



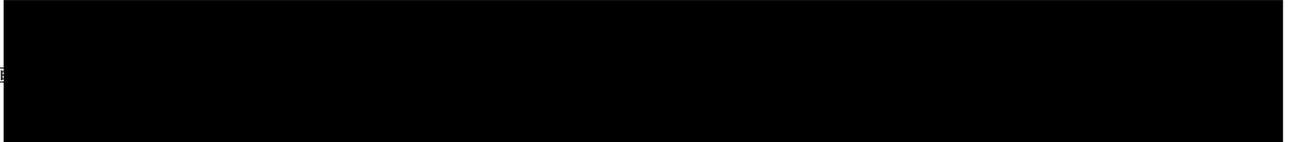
■能力開発の取組



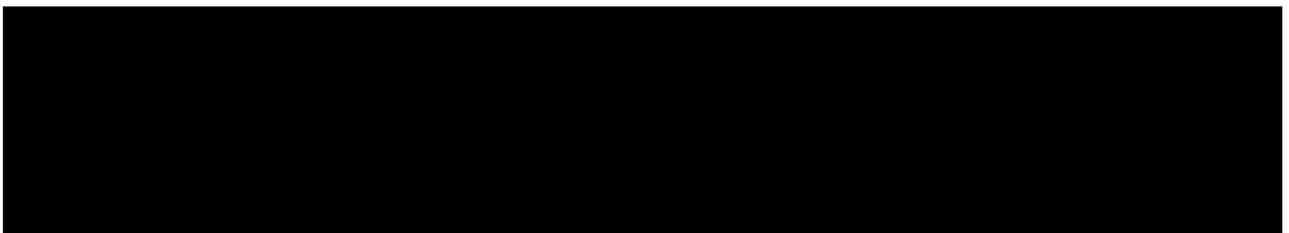
■職員の「やる気」と「潜在能力」を引き出す仕組み



■職員の採用について



■適切な利用指導を行うための研修



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

(ア) 指定管理業務を実施するために必要な団体の企業倫理・諸規程の整備、法令遵守の徹底に向けた取組の状況

■当協会の企業倫理

当協会は、協会の社会的信頼の維持および業務の公正性の確保に資するため、役職員に法令や当協会諸規程などの遵守を徹底し、責任ある事業実施に取り組んでいます。また、理事、監事およ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・仕組みを整備しています。

■当協会の主な諸規程

■法令遵守の取組状況

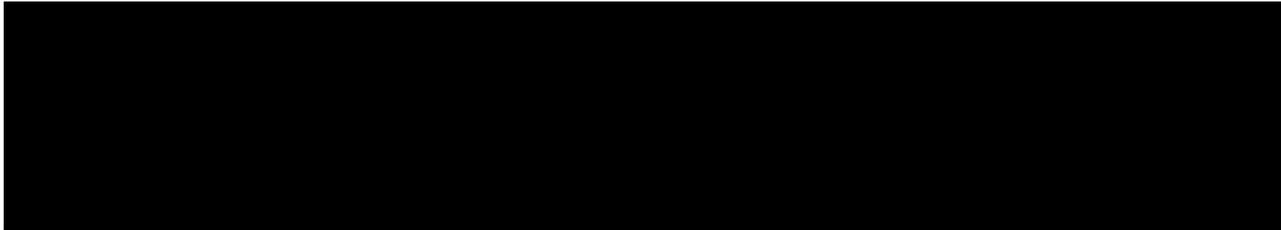
当協会は、公益財団法人としての使命を自覚し、社会的信頼の維持および業務の公正性の確保に資するため、「コンプライアンス要綱」や「コンプライアンスガイドライン」を定め、これらを研修などにおいて周知することで、役職員のコンプライアンスの徹底を図っています。

(2) 個人情報保護

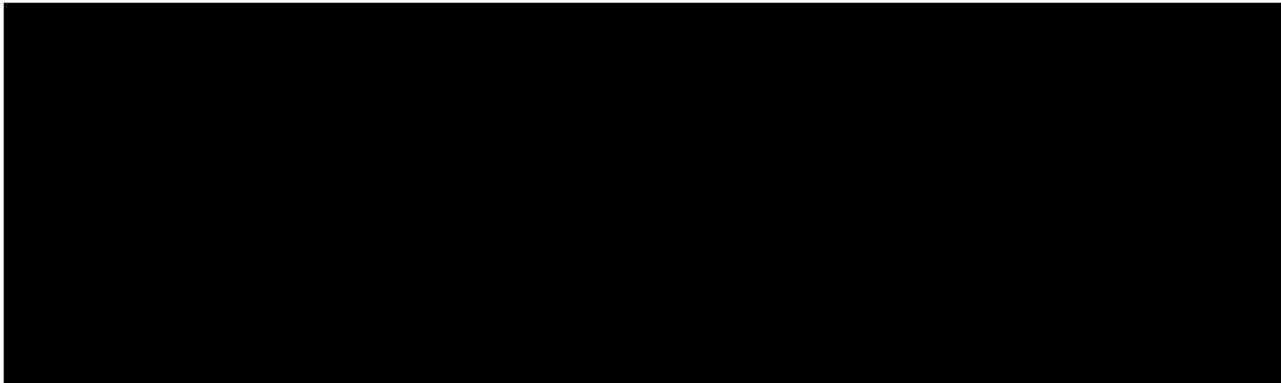
■個人情報保護についての方針・体制

VCでは、様々な個人情報を取扱っており、業務に関わるすべての職員が、個人情報保護の重要性を認識して業務を行います。

万が一、個人情報の漏えいが発生した場合は、速やかに「協会が保有する個人情報の扱いに関するガイドライン」に基づく事務局長への届出を始め、関係機関、対象者に報告するとともに、二次漏えいの防止に努め、また、再発防止対策を講じます。



■個人情報の取扱いの状況



(3) 社会貢献

(ア) 指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況

【平成 29 年度実施予定】

ビジターセンターにおける環境負荷軽減の具体的取組	<ul style="list-style-type: none">・ 不要な照明や電子機器類の電源オフ・ グリーン購入（トイレトペーパー・コピー用紙・文具）・ コピー用紙裏紙の再利用・ 自主財源により建物内の照明をLED化・ 自主財源により窓を2重ガラス化（西丹沢VC）・ ペレットストーブの使用（バイオマス燃料）（西丹沢VC）
ビジターセンターにおける自然環境の保全と緑化推進の具体的取組	<ul style="list-style-type: none">・ 丹沢大山自然再生事業への参加・ 特定外来生物の情報収集の協力・ 希少な動植物などの情報収集の協力
ビジターセンターにおける普及活動を通じた利用者・地域への発信の具体的取組	<ul style="list-style-type: none">・ 地元企業のCSR活動受入れ・ 展示や解説による環境教育・ 地域小中学校の課外授業利用の促進

(イ) 法定雇用率の達成状況等、障がい者雇用促進の考え方と実績

当協会では障がい者が業務を行う上で、一人ひとりの障がいの状況やスキルの習得状況に応じて、公園での外勤作業や受付・事務など、働きやすい環境づくりに取り組んでいます。今後も、特別支援学校の生徒の就労に向けたインターンシップ（現場実習）の受入れに協力するなど、地域の障がい者雇用を促進するため、就労機会の提供に取り組めます。

(ウ) 社会貢献活動等、CSRの考え方と実績

■学校教育の一助として

- ・VCでの団体対応の野外ガイド、スライドトーク
- ・対象児童、生徒に応じたプログラムの提供
- ・学校に職員を派遣して授業の実施
- ・学校が主催する野外学習のアドバイス
- ・教員対象の研修会の講師

■県の事業への協力、連携

丹沢大山自然再生事業、水源環境保全事業、水源の森林づくり事業、未病を治すかながわ宣言、山のトイレ紙持ち帰り事業などに協力します。