

藤沢市江の島岩屋の指定管理者の指定について

1 選定経過

- (1) 第1回審査選定委員会 2022年（令和4年）7月5日
- ア 指定管理者候補者の選定について
 - イ 募集要項（案）及び管理運営業務仕様書（案）について
 - ウ スケジュールについて
 - エ 審査方法について
- (2) 申請書の受理 2022年（令和4年）7月29日
- (3) 第2回審査選定委員会 2022年（令和4年）8月31日
- 指定管理者の審査・選定について
- (4) 選定結果
- 書類及びプレゼンテーションによる審査を実施した結果、主に次の理由により、公益社団法人藤沢市観光協会を指定管理者の最適な候補者として選定（選定理由）
- ア 当該団体が実施する事業と本施設は密接不可分な関係にあり、一体的な管理運営が必要と認められる。
 - イ 事業計画や収支計画、実績などについて、総合的に高い評価を得た。
 - ウ 総合得点133.3点（170点満点）

2 審査基準

- (1) 団体の基本的要件
- ア 指定管理者であるための基本的理解
 - イ 管理運営能力
- (2) 事業計画書
- ア 施設の効用の発揮
 - イ 施設の管理
 - ウ 危機管理体制
 - エ 人員体制・経費
 - オ 市の施策への理解
 - カ 特記項目

(3) その他

提案の整合性

3 事業計画概要

別添のとおり

江の島岩屋

Enoshima Iwaya Cave



事業計画

「古の江の島の伝説と歴史・自然の力の素晴らしさの発見」



公益社団法人 藤沢市観光協会

事業計画書【目次】

I 団体の基本的要件

- 1 「指定管理者であるための基本的理解」 2
- 2 「管理運営能力」 4

II 事業計画書

- 1 「施設の効用の発揮」 8
- 2 「施設の管理」 13
- 3 「危機管理体制」 18
- 4 「人員体制・経費」 22
- 5 「市の施策への理解」 27
- 6 「特記項目」 29



I 団体の基本的要件

1 指定管理者であるための基本的理解

(1) 指定管理者制度への理解

公益社団法人藤沢市観光協会は、「藤沢市域を中心とする観光宣伝活動に関する事業を推進することにより、地域社会・文化の健全な発展及び地域経済の振興に寄与することを目的とした公益社団法人」であり、「公の観光施設の管理運営実績」には、市民から高い信頼と評価を頂き、平成17年（2005年）度から本施設の指定管理者として、施設の位置する江の島の特徴や環境を理解し従事してきた実績と信頼を踏まえ周辺の磯場等にも配慮した管理運営に取り組んでまいりました。

そして、指定管理者として条例、規則、その他関連法令を遵守し、藤沢市の施策を十分に理解した上で、効率的な経費削減を図り各種事業を展開し、利用者のサービス向上に努めてまいります。

(2) 管理運営の基本方針

「江の島岩屋」は藤沢市における最大の観光資源である江の島の最奥部に位置します。藤沢市の観光集客施設として非常に重要な位置付けにあることを十分に理解し、「市民の余暇利用の増進と観光振興に資する」ため、国内外から訪れる観光客に安全で快適な施設サービスを提供していきます。

当協会は、江の島岩屋再開時（平成5年（1993年）度）から管理運営に携わった経験と実績並びに江の島地域の住民から得た信頼を踏まえ、総合的な管理運営方針を「古の江の島の伝説と歴史・自然の力の素晴らしさの発見」として、次に掲げる管理運営方針のもと、これまで培ってきたノウハウを最大限に発揮して、市民の余暇利用の増進と観光振興に寄与してまいります。

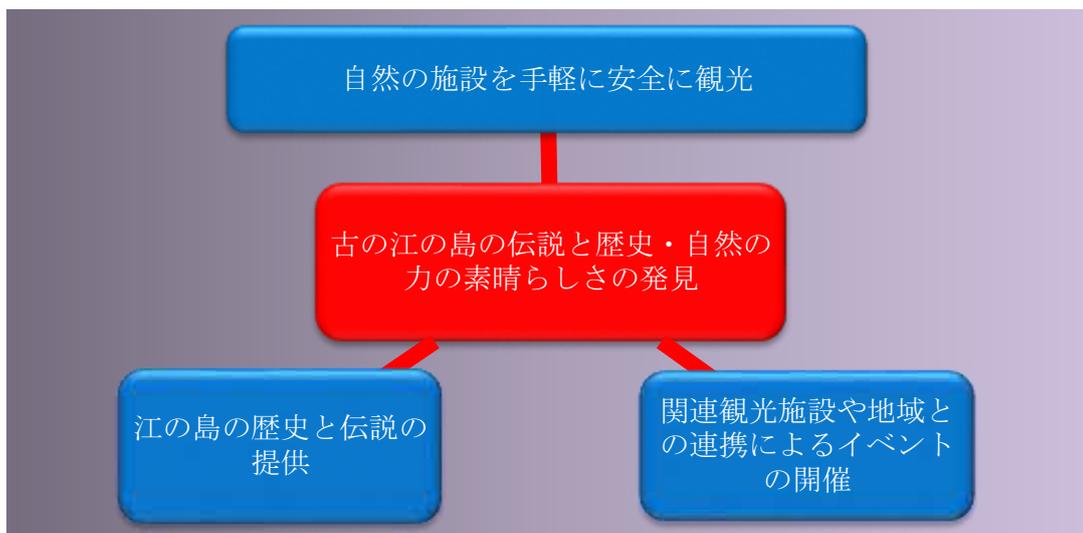
総合的な管理運営方針

「古の江の島の伝説と歴史・自然の力の素晴らしさの発見」

①自然の施設を手軽に安全に観光

②江の島の歴史と伝説の提供

③関連観光施設や地域との連携によるイベントの開催



上記の方針に基づき、次の管理運営に取り組めます

① 自然の施設を手軽に安全に観光

- ・日々変化する洞内の岩盤の状態を毎日点検します。(P 1 6)
- ・スタッフは万が一の怪我等に対応するため救命講習を修了し救命技術の資格を取得します。(P 1 8 - (1) - ②)
- ・救急セーフティステーションとしてAEDを岩屋料金所及びレストハウス内事務所に設置し緊急時にも対応します。(P 1 8 - (1) - ②)
- ・地震による津波等発生時、安全に利用者を避難誘導するため訓練を定期的に行います。(P 1 8 - (1) - ③)
- ・荒天時や台風接近時は気象情報を収集し、速やかに関係各所と協議し利用者の安全第一に施設の閉鎖を行います。(P 1 9 - イ / P 2 1 - ②)



② 江の島の歴史と伝説の提供

- ・与謝野晶子の歌碑にある燭を再現するため、ろうそくを貸し出し、雰囲気深めます。(P 1 0 - ⑨)
- ・貸し出す手燭には、江の島に縁の弁天様、五頭龍、亀をデザインし期待感を高めます。(P 1 0 - ⑨)
- ・江の島詣でをした北条家にまつわる伝説の紹介や家紋を配置します。(P 1 4 - 写真上段中央)
- ・江の島生まれの伝説「天女と五頭龍」にちなみ龍のオブジェを展示します。(P 1 5)
- ・江の島の歴史をパネルや写真で紹介します。(P 1 5)



③ 関連観光施設や地域との連携によるイベントの開催

- ・のぼり旗を作製し地元商店街と連携してPRをします。(P 8 - (1) - ④)
- ・島内観光施設と連携し1日楽しめる割引周遊チケットを販売し利用者の増加を図ります。(P 8 - (1) - ⑤)
- ・江の島灯籠、湘南の宝石等、江の島全体のイベント開催時は装飾をして演出します。(P 9 - P 1 0)



2 管理運営能力

(1) 団体の適性

「公益社団法人藤沢市観光協会の概要」

組織体制及び財政状況について

当協会は、昭和36年10月に任意団体として組織され、平成7年4月には社団法人となり、さらに平成24年4月には「公益社団法人」に認定されています。

公益社団法人として認定される基準としては「公益目的事業を行うために必要な経理的基礎及び技術的能力を有するものであること」に適合することが条件であり、具体的には財務状況の健全性、事業を実施するための専門的な能力を持つ人材を有することが認定基準となっています。

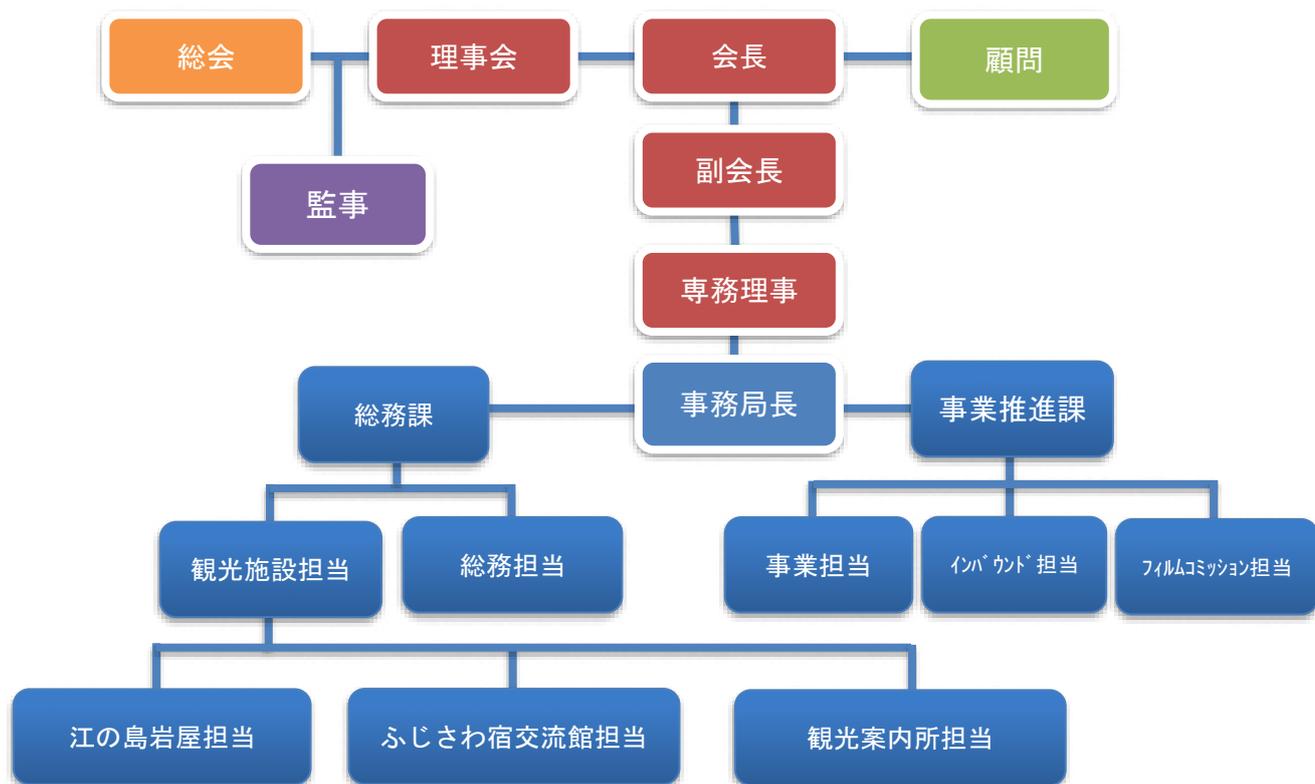
当協会の組織としましては、小田急電鉄(株)や江ノ島電鉄(株)等の交通機関、ホテルや旅館等の宿泊施設、更に観光施設や観光事業者等の多くの構成団体や企業が当協会の会員となっています。

観光事業においては、藤沢市をはじめとして、これらの各種観光事業者等と連携する事業が多いことから藤沢市からの事業受託、会員からの会費収入、地元地域団体企業からの負担金収入等により、当協会の事業目的に沿った公益事業を実施しています。また収益事業としては、江の島駐車場等の駐車場施設運営管理及び観光物産品の販売等がありますが、公益事業の収支をしっかりと支え、法人全体の健全財政に寄与しています。

①組織概要及び設立目的

名 称	公益社団法人藤沢市観光協会
設 立	1995年(平成7年)4月1日
所 在 地	神奈川県藤沢市片瀬海岸二丁目20番13号
目 的	藤沢市域を中心とする観光宣伝活動に関する事業を推進することにより、地域社会・文化の健全な発展及び地域経済の振興に寄与することを目的とする
事 業	1. 観光宣伝誘客並びに観光情報の収集及び提供事業 2. 観光振興に関する観光行事開催事業 3. 観光資源の保護開発並びに調査研究事業 4. 地方公共団体その他公共的団体から委託される観光施設運営管理の受託 5. 観光・地域振興のための駐車場等施設の運営管理及び観光物産品の販売 6. その他この法人の目的を達成するために必要な事業
会 員 数	340会員(2022年7月現在)
役 員	会長 1名(非常勤) 副会長 5名(非常勤) 専務理事 1名(常勤) 理事 17名(非常勤) 監事 2名(非常勤) 理事24名 監事2名 ※別添資料、役員名簿のとおり
職 員	正職員 17名 嘱託職員 5名 臨時職員 25名 職員合計 47名

②組織図



(2) 財務面の健全性・安定性

当協会の過去3年間の財務概要は、次のとおりです。

①貸借対照表

(単位：円)

科目／年度	2019年度	2020年度	2021年度
I 資産の部			
1. 流動資産	185,651,592	172,222,019	174,098,605
2. 固定資産	85,726,741	73,424,387	76,370,623
資産合計	271,378,333	245,646,406	250,469,228
II 負債の部			
1. 流動負債	69,203,729	50,873,789	35,342,494
2. 固定負債	59,648,534	48,597,547	52,877,483
負債合計	128,852,263	99,471,336	88,219,977
III 正味財産の部			
1. 指定正味財産	0	0	0
2. 一般正味財産	142,526,070	146,175,070	162,249,251
正味財産合計	142,526,070	146,175,070	162,249,251
負債及び正味財産合計	271,378,333	245,646,406	250,469,228

②正味財産増減計算書

(単位：円)

科目／年度	2019年度	2020年度	2021年度
I 一般正味財産草原の部			
1. 経常増減の部			
(1) 経常収益計	396,160,250	380,491,291	347,035,318
(2) 経常費用計	376,368,041	370,847,991	324,057,237
当期経常増減額	19,792,209	9,643,300	22,978,081
2. 経常外増減の部			
(1) 経常外収益計	0	0	0
(2) 経常外費用計	0	0	0
当期経常外増減額	0	0	0
当期一般正味財産増減額	10,799,611	3,649,000	16,074,181
一般正味財産期首残高	131,726,459	142,526,070	146,175,070
一般正味財産期末残高	142,526,070	146,175,070	162,249,251
II 指定正味財産増減の部			
当期指定正味財産増減額	0	0	0
指定正味財産期首残高	0	0	0
指定正味財産期末残高	0	0	0
III 正味財産期末残高			
正味財産期末残高	142,526,070	146,175,070	162,249,251

当協会の3年間の財務状況は、①貸借対照表の科目「正味財産合計」及び②正味財産増減計算書の科目「正味財産期末残高」の金額は年度ごとに増加をしており、更に②正味財産増減計算書の科目「当期経常増減額」も毎年黒字となっており、当協会の財政面での健全性や安定性が保たれています。

また、②正味財産増減計算書の科目「経常収益計」では、コロナ禍の影響により、観光客減による駐車場収益の減収で減少しておりますが、コロナ禍前の2019年度決算額は約3億9千616万円となり、この数年間に約8千22万円増加（2014年度は約3億1千594万円）しており、当協会の成長性が示されています。

※詳細な財務状況は、別添資料の各年度の財務諸表のとおりです。

(3) 管理運営実績

①管理実績

ア. 江の島岩屋

- ・1993年4月 藤沢市から江の島岩屋の管理運営を受託（当時任意団体）
- ・1995年4月 社団法人化し、引き続き江の島岩屋の管理運営を受託
- ・2005年4月 江の島岩屋の指定管理者として3年間受託
- ・2008年4月 江の島岩屋の指定管理者として5年間受託
- ・2013年4月 江の島岩屋の指定管理者として5年間受託
- ・2018年4月 江の島岩屋の指定管理者として5年間受託

イ. ビーチレクリエーションゾーン

- ・1997年4月～2013年3月 藤沢市からビーチレクリエーションゾーンの管理運営を受託

ウ. 江の島サムエル・コッキング苑

- ・2003年4月 藤沢市から江の島サムエル・コッキング苑の管理運営を受託
- ・2005年4月 江の島サムエル・コッキング苑の指定管理者として3年間受託
- ・2008年4月 江の島サムエル・コッキング苑の指定管理者として5年間受託

エ. 江の島花の名所の運営管理

- ・2005年4月 藤沢市から江の島花の名所の管理運営を受託

オ. 藤沢市片瀬東浜駐車場

- ・2015年4月 藤沢市片瀬東浜駐車場の指定管理者として5年間受託
- ・2020年4月 藤沢市片瀬東浜駐車場の指定管理者として5年間受託

カ. 江の島龍野ヶ岡自然の森の運営管理

- ・2015年4月 藤沢市から江の島龍野ヶ岡自然の森の管理運営を受託

キ. 藤沢市ふじさわ宿交流館

- ・2016年4月 藤沢市ふじさわ宿交流館の指定管理者として3年間受託
- ・2019年4月 藤沢市ふじさわ宿交流館の指定管理者として5年間受託

②藤沢市観光協会の沿革

- 1961年10月 任意団体「藤沢市観光協会」設立
- 1993年 4月 「江の島岩屋」の管理運営を藤沢市から受託
- 1995年 4月 「社団法人藤沢市観光協会」設立
- 1996年 8月 社団法人設立記念事業「龍恋の鐘モニュメント」完成
- 1997年 4月 「ビーチレクリエーションゾーン」の管理運営を藤沢市から受託
- 2003年 4月 「江の島サムエル・コッキング苑」の管理運営を藤沢市から受託
- 2005年 4月 「江の島岩屋」「江の島サムエル・コッキング苑」の指定管理者となる
- 2005年 4月 「江の島花の名所」の管理運営を藤沢市から受託
- 2012年 4月 「公益社団法人藤沢市観光協会」となる
- 2015年 4月 「藤沢市片瀬東浜駐車場」の指定管理者となる
- 2015年 4月 「江の島龍野ヶ岡自然の森」の管理運営を藤沢市から受託
- 2016年 4月 「藤沢市ふじさわ宿交流館」の指定管理者となる

Ⅱ 事業計画書

1 「施設の効用の発揮」

(1) 施設利用の促進

江の島岩屋の入場者の増加を図るため、誘客宣伝や島内観光施設との連携をします。

①施設誘客宣伝ポスターの作製

施設の誘客ポスターを作製し、地元商店街や主要駅に掲出します。

②案内パンフレットの作製・配布

来場者にわかりやすく子供や若者に訴求しやすいパンフレットを作製します。英語のパンフレット及び東アジアから多く来られる外国人のために中国語（繁体字/簡体字）等のパンフレットも作製します。

③施設内アナウンス・案内表記

洞内では、日本語と英語による案内説明アナウンスや案内表記を行います。

④のぼり旗の作製

のぼり旗を作製し、地元商店街やべんてん丸（境川河口から稚児ヶ淵を結ぶ乗合船）と協力して掲示します。

⑤江の島周遊チケットの販売

藤沢市、島内観光施設及び江の島周辺施設と連携し、1日観光施設が楽しめる割引周遊チケットを販売し利用者の増加を図ります。



(2) サービスの向上

江の島を訪れる観光客は、お年寄りからお子様まで年齢層が幅広く、国内各地はもとより世界各国から訪れています。このような観光客に対応するため四季折々のイベントを実施し、洞窟ならではの特徴を活かしながら利用者のサービスに努めます。

①稚児ヶ淵からの風景写真展とミニ水族館の開催

【4月上旬～5月上旬】

日々移り変わる稚児ヶ淵の素晴らしい景色を写真の収めたものを第二岩屋橋に展示します。

また、ゴールデンウィーク期間中は、磯場で観察できる魚や貝やカニなどを水槽で紹介します。



②バルーンプレゼントと江の島今昔写真展の開催

【6月上旬】

イベント開催期間中に江の島岩屋に入られたお子様に岩屋オリジナルバルーンをプレゼントします。

また、古い江の島の写真と今の江の島の写真を並べて展示します。



③七夕まつり

【7月上旬】

7月第2日曜日に、神輿の海中渡御や天王囃子など、江の島挙げてのお祭り「江の島天王祭」が開催されます。江の島八坂神社から夫婦神である対岸に鎮座される腰越の小動神社へ1年に一度会いに行く勇壮なお祭りで、ちょうどこの時期は七夕でもありますので、岩屋においても笹飾りと短冊を用意し、短冊に願い事を書いていただき、来場者サービスを行います。



④「江の島灯籠」と日本各地の風鈴展

【8月】

地元観光事業者が島内関係者と連携し島内各所に灯籠を配置する夜間のイベント「江の島灯籠」に江の島岩屋も企画に参画し、岩屋内では、オリジナルの天女と五頭龍の

大型灯籠を配置します。洞窟の特性を活かし営業時間中（午前9時）から点灯し、夜のイベントに期待感を高めます。また、日本各地の風鈴を展示し、利用者に目と耳で涼しさを感じていただきます。



⑤風車等の写真映えスポットの構築と世界の洞窟写真展の開催

【9月】

Z世代と言われる若者にむけ写真映えするスポットを岩屋内に造り、情報ソースとして使用されているSNS等に岩屋を発信して貰えるようなスポットを設置します。

また世界各国の洞窟の写真を展示し洞窟の魅力を発信します。



⑥「湘南キャンドル」と四季のふじさわ写真展の開催

【10月上旬～11月中旬】

秋の夜間イベント「湘南キャンドル」と連携し、洞内に疑似キャンドルを設置し、洞窟の特性を活かし営業時間中（午前9時）から点灯します。

また四季折々のふじさわの風景を写真で紹介します。



⑦「湘南の宝石」ライトアップ装飾の実施

【11月下旬～2月下旬】

関東三大イルミネーション、日本夜景遺産に認定され冬の江の島のイベントとして定着している「湘南の宝石」と連携して、第二岩屋洞内をイルミネーションで装飾します。

このイベントも洞窟の特性を活かし営業時間中（午前9時）から点灯し、夕方から実施されるイルミネーション事業に繋がるように、職員が創意工夫しながらイルミネーションでの演出を行います。



⑧オリジナルポストカードの配布及び岩屋から送ることが出来るサービス

【3月中旬】

岩屋入洞者サービスとして、岩屋のオリジナルポストカードを配布いたします。また希望者には、その場で手紙を書いてもらい投函できるサービスも行います。

【オリジナルポストカードの一例】



⑨手燭（ろうそく）サービス

【通年】

第1岩屋内に展示してある与謝野晶子の歌碑にある燭を再現するため、第1岩屋の見学時にろうそくを貸し出します。

また小学生未満のお子様にはろうそくの扱いが危険なため、LED電球を使用した安全な手燭を貸し出し、大人同様にお子様にも雰囲気を楽しんでいただきます。



⑩30周年特別イベントの実施

江の島岩屋は2023年4月18日に再開30周年を迎えます。そこで30周年特別イベントを実施し、多くの利用者の増加を図ります。

(3) 平等な利用の確保

①平等利用の確保の考え方

本施設は藤沢市の「公の施設」であるため、指定管理者は常に平等かつ公平・公正な取扱いによる安全で快適な管理運営を行う責務があります。

そこで当協会は、本施設の管理運営にあたっては、地方自治法第244条第2項、第3項の主旨に則り、正当な理由のない限り、利用を拒まず、特定の個人や団体の利用を優先することのないようにすることを徹底し、子供から成人、高齢者、障がい者、外国人等がそれぞれの目的で楽しく施設観覧ができるよう管理運営を行います。

②平等利用に向けた取り組みについて

本施設は、市内の方々をはじめ、国内外から多くの観光客が利用します。このため、私たちは施設内や窓口での案内、手燭の貸し出し、さらには意見、要望、苦情等への対応など、あらゆる場面において、公平平等、公正な判断対応が求められるため、利用者の立場にたった親切丁寧な対応を行います。

日々の管理運営業務において、平等の点で課題が生じた場合は、その検証と必要な改善を行い、平等利用の確保に努めるとともに、職員の人権・接遇研修において、公平平等について職員教育を行い、意識向上を図ります。

(4) 利用者意見等の把握

施設利用者の満足度を高めるために、ニーズを把握し、分析し、結果を管理運営に反映していくことは、顧客満足度を高めるために重要です。ご意見箱の設置や、ご利用者アンケート等を活用し、利用者のニーズや地域住民の意向、要望、提案など掌握したうえで、管理運営のあり方を見出します。また日々の利用者とのコミュニケーションや電話、手紙（メール）、アンケート等でいただいた貴重なご意見は、反映と改善に努め、その結果を利用者にフィードバックしていきます。

①ご意見箱の設置

利用者からいただいたご意見は、施設改善等への貴重な情報として、事務局や関係各機関と協議・検討し、速やかに対応し、対策・処置を決定し職員に周知します。

②利用者アンケート（自己モニタリングの実施）

年に1回利用者アンケートを実施し、多くの利用者に喜ばれ支持される、より良い施設運営を図ってまいります。

最近の満足度調査結果 調査数 H25—419人、H26—376人、H27—561人、H28—834人

(問) 江の島岩屋全体の印象

評価	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
非常に満足・やや満足	93.6%	95.5%	94.9%	96.8%
どちらともいえない	4.6%	3.8%	4.8%	2.9%
あまり満足でない・まったく満足でない	1.6%	0.6%	0.3%	0.2%

(問) スタッフの感じのよさ

評価	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
非常に満足・やや満足	88.8%	83.3%	90.6%	95.4%
どちらともいえない	10.6%	15.5%	8.2%	4.0%
あまり満足でない・まったく満足でない	0.4%	0%	1.2%	0.4%

(問) 施設の清掃状態・清潔さ

評価	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
非常に満足・やや満足	94.6%	96.4%	96.4%	95.8%
どちらともいえない	3.8%	2.6%	2.9%	3.6%
あまり満足でない・まったく満足でない	0.4%	0%	0.2%	0%

(問) 江の島岩屋にまた来場したいと思いましたが

評価	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
非常に満足・やや満足	80.6%	82.6%	79.1%	82.4%
どちらともいえない	15.2%	12.3%	15.5%	14.5%
あまり満足でない・まったく満足でない	3.6%	5.0%	5.3%	2.5%

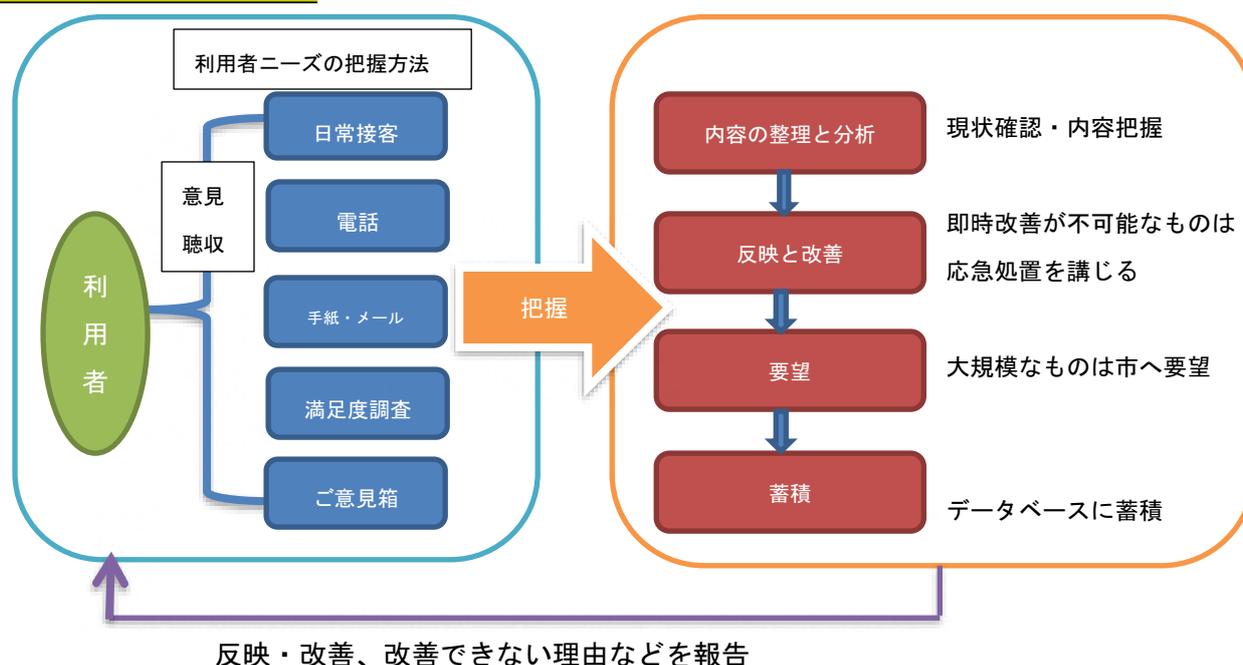
(問) 江の島岩屋への来場は何回目ですか

来場回数	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
初めて	69.2%	65.1%	70.6%	64.1%
2回目	15.8%	15.5%	14.6%	16.8%
3回目	4.4%	6.8%	4.9%	7.6%
4回以上	9.4%	12.0%	9.5%	10.1%

(問) どちらからお越しになりましたか

場所	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
藤沢市内	6.2%	6.2%	4.1%	7.6%
市外神奈川県内	32.6%	36.2%	35.5%	30.7%
県外	59.6%	56.2%	59.7%	61.3%
海外	1.6%	1.4%	0.5%	0%

ニーズの捉え方・反映の仕方



2 「施設の管理」

(1) 施設・設備の維持管理

江の島岩屋は、長い年月を経て波の浸食によってできました。第一岩屋は152メートル、第二岩屋は56メートルから成っています。昭和46年（1991年）以来、長期閉鎖されていましたが、周辺施設を一新して、平成5年（1993年）4月18日に再開しました。

この自然豊かな観光施設を、「市民の余暇利用の増進と観光振興に資する」ため、適切な維持管理を行い、国内外から訪れる観光客に安全で快適な施設サービスを提供します。

①江の島岩屋の特性と課題について

江の島岩屋は、全体が江の島の磯場と一体となり形成されている特殊な施設で屋外エリアの橋梁部分と屋内エリアの洞窟部分に分かれています。

洞窟外エリア（灰色部分）

岩屋橋、第二岩屋橋

洞窟内エリア（薄黄色部分）

第一岩屋、第二岩屋



洞窟外エリア



岩屋橋



第二岩屋橋

洞窟内エリア



岩屋入口



洞内ギャラリー



第一岩屋と池



手燭貸出所



第一岩屋内展示物



第一岩屋内



第一展望所外観
(昔の岩屋入口)



第二岩屋入口



第二岩屋展示物

江の島岩屋の立地条件や基本方針に照らして想定される特性と課題は次のとおりです。

特性と課題		管理運営の考え方
屋外エリア		
第一岩屋橋	施設のエントランス。富士山がよく見える絶景の観光スポット。	観光客が一番滞留するので欄干は常に掃除し清潔を保つ。また、冬場は塩が付きやすいので錆びないようにメンテナンスが必要。
第二岩屋橋	洞内から出て解放感を感じる場所。動植物が観察できる。また、江の島の断層がみられる。	撮影スポットが多く入場者が滞留する場所なので欄干は常に掃除し清潔を保つ。
橋脚部分	橋のカーブが崖に近く台風の影響を受けやすい。長期の潮風で鉄筋の錆び汁が出てきている。	特殊な場所なので専門業者の定期点検が不可欠である。修繕は高額となるため、欄干を含め藤沢市の対応が必要となる。

特性と課題		管理運営の考え方
屋内エリア		
入口料金所	料金所内は電気・放送・通信設備の心臓部。湿度が高く機器に影響がでる。	回転式人止め柵のメンテナンス。料金所の夜間除湿機稼働。電気設備の専門業者による定期点検の実施。気象情報や緊急地震情報をいち早く受信し避難に活用。
ギャラリー	人工的に作った横穴通路。岩屋の歴史、成形過程や昔の写真などを展示している。人工的に掘削したことと風が通り抜けるので天井部分に落石が多い。	天井部分の毎日の点検。展示物の毎日の清掃。日常的に通路の落石除去作業の実施。照明の定期点検。防御ネットに溜まった落石の定期的な除去作業の実施。
第一岩屋と池	江の島岩屋のメインの部分。洞窟内の壁面が観察できる。落石が多くシェルターが汚れやすい。池には与謝野晶子の歌碑など展示。シェルターに落ちた石が池に溜まる。	毎日の欄干と通路部分の清掃の実施。定期的なシェルター清掃が必要だが高所作業なため専門業者に委託。池の落石除去作業の実施。台風接近時は、池の水を抜いて波による被害が奥まで及ばないようにする。
手燭貸出所	岩屋独自サービスの目玉。利用者と必ず言葉を交わす場所。質問や写真撮影の依頼など多い。	火気の取扱注意。手燭のメンテナンス、数量チェック。ろうそく小屋や物置の内部はもちろんのこと周辺の整理整頓の実施。
第一展示物	歴史ある石造物の展示エリア。天井が低いのでウレタンでカバー。夏場は湿度が高い。	ウレタンの破損に注意。湿度によるアクリルカバーの曇りの拭き取りの実施。石造物への照明の角度、球切れの点検実施。
第一展望所	昔の岩屋の入口。ベンチがあり休憩と撮影スポット。	周辺の欄干・ベンチ等の清掃・点検。橋脚部分は専門業者による定期点検の実施。
第二岩屋入口	開放感のある入口部分。ベンチがあり休憩と撮影スポット。	周辺の欄干・ベンチ等の清掃・点検。橋脚部分は専門業者による定期点検の実施。
第二展示物	天女と五頭龍等の展示エリア。夏場は湿度が高く通路部分に水滴がたまりやすい。台風時は最深部まで波が侵入するのですべて移動が必要。	営業時間中にも通路部分の水かきドライヤー掛けが必要。絵などの展示物は業務終了後、料金所で保管。落石ネットの点検。内線電話・放送設備の点検の実施。

上記の特性と課題を踏まえて総合的な管理運営方針を進めていきます

- ①自然の施設を手軽に安全に観光
- ②江の島の歴史と伝説の提供
- ③関連観光施設や地域との連携によるイベントの開催

②年間施設維持管理計画表

エリア	場 所	作業内容	実施回数	作業時期												備考	
				4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
屋外	岩屋橋	欄干の清掃	毎日														
		通路の清掃	毎日														
		欄干の点検	毎日														
		路面の点検	毎日														
	第二岩屋橋	欄干の清掃	毎日														
		通路の清掃	毎日														
		欄干の点検	毎日														
		路面の点検	毎日														
	橋脚	柱・下部点検	月1回														市直接委託
	屋内	入口料金所	入口の清掃	毎日													
料金所内清掃			毎日														
回転柵の点検			月1回														
電気設備の点検			年6回														業者委託
料金所内除湿			毎日														
ギャラリー		展示パネルの清掃	毎日														
		天井部の点検	毎日														
		天井部の落石除去	必要に応じ														
		通路の清掃	毎日														
第一岩屋と池		欄干の清掃	毎日														
		通路の清掃	毎日														
		シェルター清掃	年2回														業者委託
		池の清掃	必要に応じ														
		天井部の点検	毎日														
		専門家による点検	月1回														市直接委託
		高所天井部の落石除	必要に応じ														業者委託
手燭貸出所		小屋の清掃	毎日														
		手燭のチェック修理	毎日														
		ろうそく・ボンベ管理	毎日														
		周辺の整理・整頓	必要に応じ														
第一展示物		通路の清掃	毎日														
		アクリル拭き掃除	毎日														
		石造物・照明点検	毎日														
第一展望所		ウレタンの点検	毎日														
		欄干の清掃	毎日														
		欄干の点検	毎日														
第二岩屋入口	ベンチの清掃・点検	毎日															
	欄干の清掃	毎日															
	欄干の点検	毎日															
第二展示物	ベンチの清掃・点検	毎日															
	欄干の清掃	毎日															
	欄干の点検	毎日															
全体	ゴミ処理	持込・発生ゴミの処分	週2回													業者委託	
	案内/警備	繁忙時の案内人員整	必要に応じ													業者委託	

③施設管理維持に伴う業務の再委託について

当協会は、本施設を観光客の皆様にご利用いただくため、施設等の維持管理においてはできるだけ、現地職員による直営作業を基本とした業務執行に努めますが、専門の技術や免許機器類等を要する作業や高所作業等は職員の安全面や効果性の観点から外部委託をします。

また、地域と協働による地元活性化の視点で、地域に委ねることが一層の効果をもたらす場合はできる限り市内業者への発注を心掛けます。

委託する主な業務内容

区分	管理項目	委託内容	理由	会社名
保守点検	電気設備	電気設備定期点検	専門の知識・免許を要するため	増子電気工事株式会社
清掃	一般ゴミ・資源ゴミ・廃棄物	施設内発生ゴミの運搬・処理	免許が必要な専門業者	株式会社出羽商会
清掃	シェルター清掃	シェルターの高圧洗浄	高所作業と専門機器を要するため	有限会社湘南美創

業務委託は、発注の時期を逸しないよう、年間作業計画を定め、計画的に委託します。

点検方法については、職員立会いのもと、作業確認を行うとともに点検報告書の提出及び確認を実施します。

④利用者や観光客、地域住民等に配慮した管理運営について

管理運営実績を積んできた公益社団法人であればこそ、「公の施設としてあるべき姿」に照らしながら常に観光客や地域住民等のニーズに耳を傾け、江の島岩屋の管理運営のあり方を検討し、安全、安心で快適な管理運営を行います。

ア. 利用者や地域の方に信頼される管理運営

- A. 江の島に訪れる多くの観光客に信頼され、地域の誇りとなるよう、施設を始め周辺の清掃も心がけ、洞内の維持管理を的確に行い、利用者及び観光客が安全で快適に観光できる環境を整えます。
- B. 台風で施設が被害を受けた時は、利用者や地域住民が不快を感じることなく、安全で快適に利用できるように速やかに復旧作業を行い、安全を確認後、早期の利用再開に努めます。

イ. 利用者や地域住民等の意見を反映させた管理運営

- A. 季節ごとのイベントに協力し江の島全体が活力と魅力ある島になるよう広報宣伝を積極的に行い利用者の増加を図り、誰からも信頼され愛される施設として管理運営を行います。
- B. 施設の管理運営について、地域住民に理解していただく機会として、また、意見交換を行う場として、定期的に会議を開催して地元のニーズや意向を反映した施設づくりに取り組みます。



江の島下道清掃の協力



台風被害防止策



シェルター清掃

3 「危機管理体制」

(1) 防犯・防災対策

事故や災害等の際に適切な行動や救命、応急手当を全ての職員が速やかに行い被害を最小限に抑えられるよう、日頃から情報収集やリスク管理を徹底し、災害時に備えます。

- ①災害時に連絡体系に基づいた初動体制がとれるよう、朝礼やミーティングを通じて日常的に情報の共有、意識の統一を図ります。
- ②料金所窓口内には救急セーフティステーションとしてAEDを常備し、職員は藤沢市消防本部が行う救命講習を修了し、救命技術の資格を取得させて、適切な操作と救命措置をいつでも行えるようにします。
- ③地域防災訓練への参加や自主津波訓練及び要救助者運搬訓練を定期的を実施します。
- ④緊急放送設備や消火器など防災設備の定期稼働点検を行います。
- ⑤防犯対策として、年末及び年始の夜間に警備員を配置して施設の防犯に努めます。また、ゴールデンウィークやお盆期間中に多くの観光客が訪れますので、トラブル防止や周辺地理の案内役として委託スタッフ（案内係）を配置し対応します。



津波避難訓練



要救助者運搬訓練

(2) 緊急時の対応

江の島岩屋は、藤沢市の最南端に位置し相模湾に面しています。気象状況によっては、高波や強風にさらされる厳しい環境も持ち合わせています。こうした特性を踏まえ、これまで徹底した安全教育、入念な施設点検、こまめな情報収集等を行い、台風や高波等の気象災害、事故や事件等の未然防止に最善を尽くしてまいりました。今後も日頃より緊急時に備えると共に、こうした事態が発生した場合には利用者及び周辺の観光客等の安全確保を最優先に考え、迅速かつ適切な措置を講じます。

①事故や災害発生時などの緊急時の体制及び初期対応について

事故、事件の発生時及び台風災害が予想される場合、勤務中の職員が速やかに配備体制に着手し、初期対応を行います。

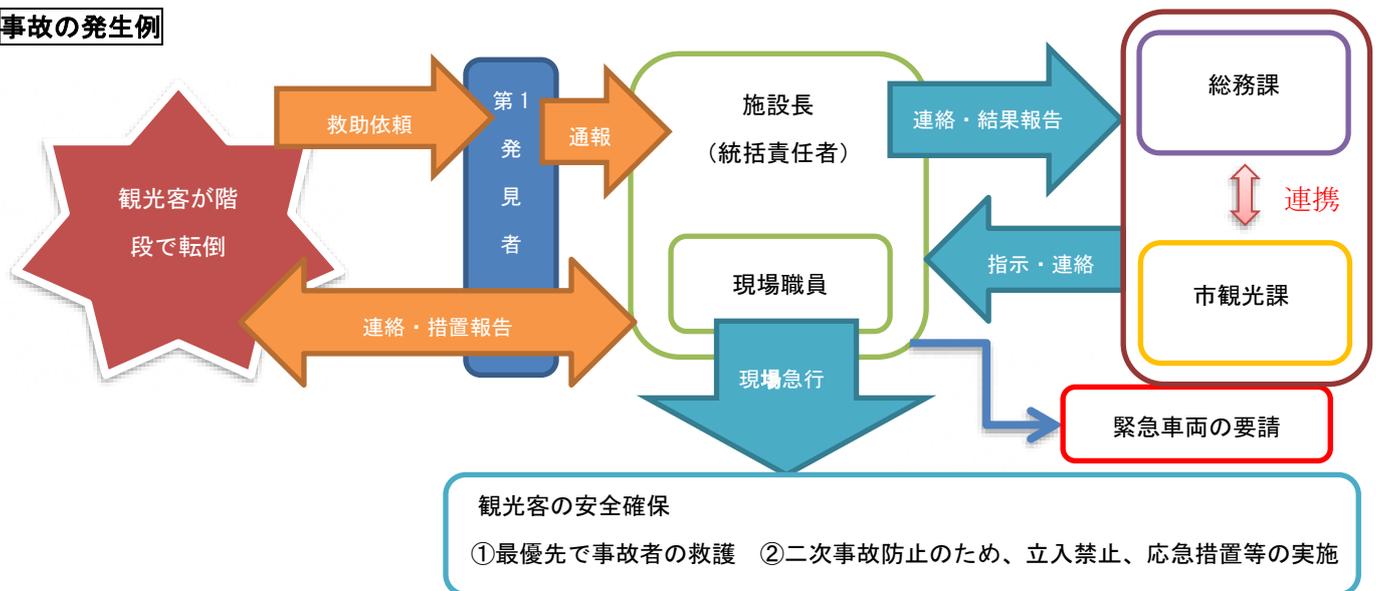
ア. 事故、事件発生の場合

施設内で事故、事件が発生した場合には、次の配備体制で初期対応に当たり「人命を最優先」とした迅速な行動を行います。

事故や事件後には、原因の究明及びその経過や対応を記録し、これまでの履歴と合わせデータに保存し今後の管理体制に活かすことで、再発防止に努めます。

※万が一の事故後の処理を円滑に行うため、施設賠償責任や資金管理に対応した各種保険に加入します。

事故の発生例

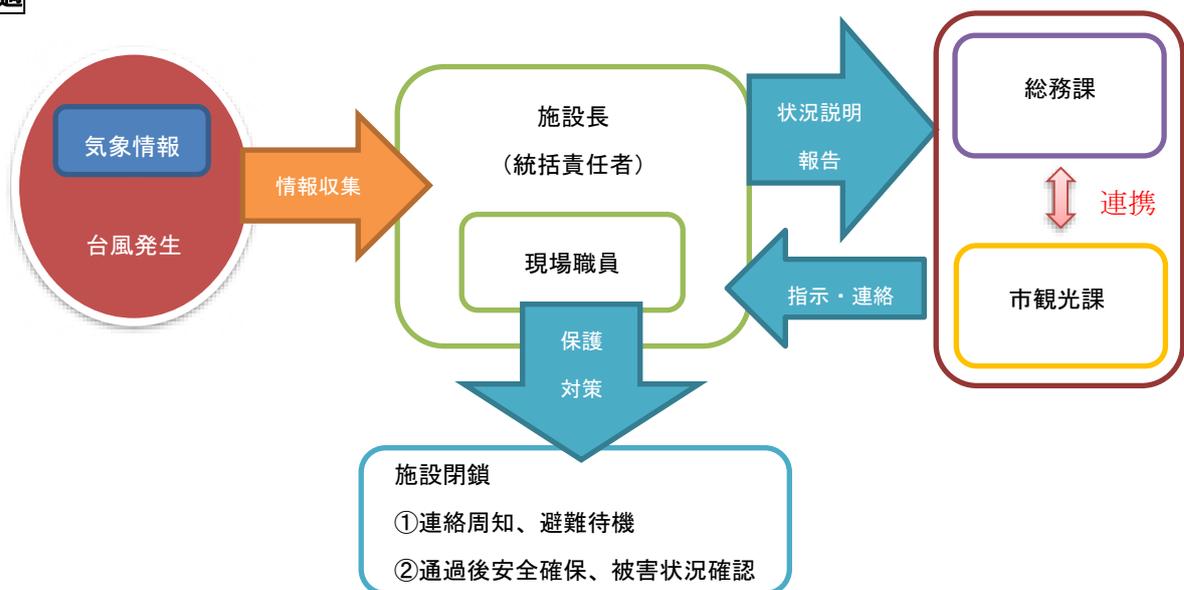


- A. 作業職員が現場へ急行、観光客の立場に立った被害者の救護や応急手当
- B. 二次災害の防止のための立入禁止措置、避難誘導
- C. 状況に応じ、消防車、救急車等の緊急車両を要請
- D. 発生の第一報やその後の状況、結果を「事故報告書」として関係機関に連絡、報告
- E. 総務課及び市観光課からの指示、指導に対応
- F. 被害者及び発見者への措置状況の報告

イ. 台風による災害発生が予測される場合

台風の接近、通過が予測される場合には気象状況に関わる情報を早期より収集・分析し、それに応じた施設閉鎖・保護対策を速やかに実施します。台風接近及び通過時は、施設に近づかず安全な場所で避難待機します。通過後もすぐに近づかず周辺の安全確認の後に施設の被害状況を点検検査します。

台風接近通過

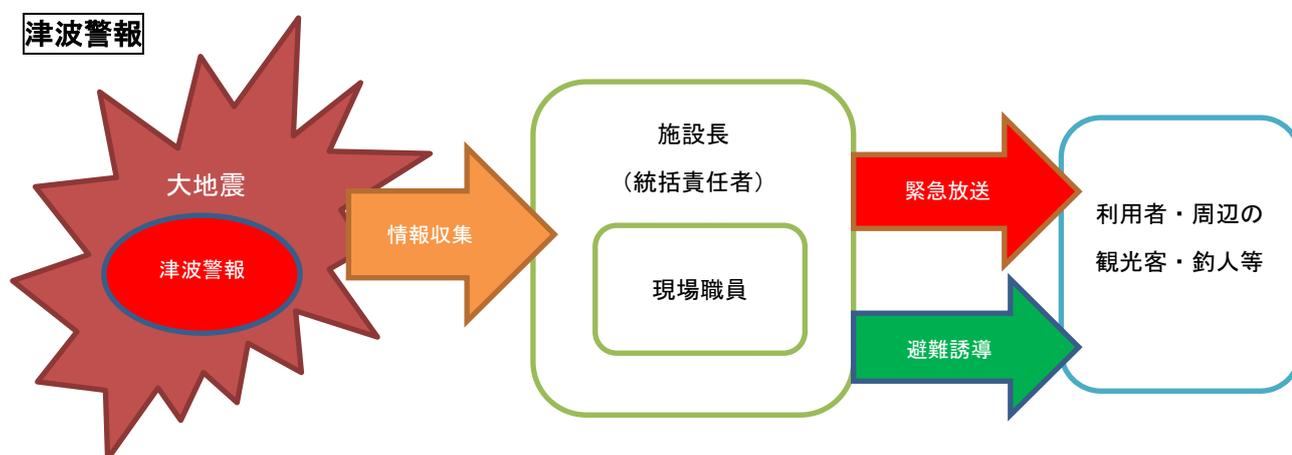


- A. 台風が接近し、進路が施設の西側（愛知・静岡県）に上陸しそうな情報
- B. 気象状況の説明を関係機関に報告、閉鎖時期の指示を受ける
- C. 施設内の備品、電気類、展示物等の避難、保護対策の実施
- D. 施設閉鎖、関係機関及び近隣地域に連絡周知（島内放送活用）
- E. 避難待機、通過後安全確認
- F. 被害状況の確認・報告、開洞までの対応

ウ. 大地震が発生し津波警報が発令された場合

大地震（震度5弱以上）が発生し、津波警報が発令された場合は、直ちに緊急放送で洞内に通達し職員が利用者を冷静に施設外に誘導し、稚児ヶ淵の階段一番上（奥津宮付近）まで避難します。

江の島大橋・江の島弁天橋の封鎖が予想される場合は、江の島の広域避難場所である「江の島サムエル・コッキング苑」に避難するように利用者や周辺の観光客に広報し誘導します。



※利用者・観光客の避難誘導を最優先とし、関係機関への連絡は避難完了後に報告

- A. 緊急地震速報により、大地震の発生を確認、施設も揺れを確認
- B. テレビ、インターネットの情報で津波警報の発令の確認
- C. 直ちに洞内外に緊急放送で「津波警報」が発令されたこと放送
- D. 職員が利用者をゆっくり、冷静に施設外に誘導、周辺観光客に避難を周知
- E. 全員退避確認後、稚児ヶ淵の階段一番上（奥津宮付近）に避難、場合により広域避難場所まで
- F. 関係機関に第一報を報告連絡、今後の対応を協議



危険を未然に防止



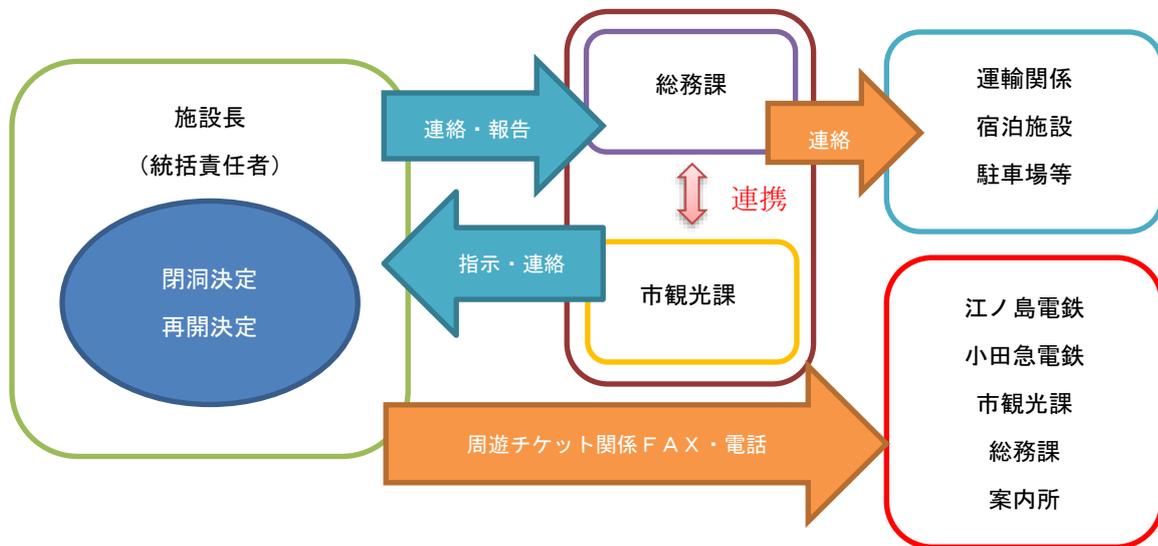
高波後の修繕等



日々の訓練

②施設閉鎖時の連絡体制について

気象状況や台風被害、落石等で施設を閉鎖する、または閉鎖した場合は、速やかに関係各機関に連絡し利用者や観光客に広報周知します。周遊チケットを販売しているので確実に連絡するため、FAXと電話による報告を行います。また、施設の再開が決定した場合も同様に関係各機関に連絡いたします。



大勢の観光客が訪れる江の島岩屋の様子



台風通過時の高波が押し寄せる岩屋橋の様子と洞窟内
江の島岩屋は、防災と安全管理が非常に重要

(3) 新型コロナウイルス感染予防対策について

藤沢市が作成した藤沢市公共観光施設運営ガイドラインを遵守します。

また、お客様が安心安全に施設を利用出来る様に下記のとおり対策を行います。

- ①入口へ消毒液の設置
- ②入洞の際、ご利用者への検温（非接触体温計）
- ③定期的な消毒作業（料金所カウンター、階段手すり、第二岩屋橋手すり等）
- ④施設利用者へのマスク着用（任意）
- ⑤第一岩屋奥での密（混雑）を避ける為、40名までの入洞制限（通常時70名程度）
- ⑥換気に努める為、洞内へ扇風機設置
- ⑦スタッフは出勤時に検温等の体調チェック
- ⑧スタッフはマスク着用



岩屋入口での消毒及び検温



手燭ロウソク使用後の消毒

4 「人員体制・経費」

(1) 人員体制

①現地の職員について

ア. 現地の責任者の役割及び経歴

施設長は、施設管理経験の豊かな人材を配置し、施設の統括責任者として、地域との連携・協働に取り組みます。施設長の補助者として、観光協会実務経験が豊かで接客業務にも精通している人材を充て組織を円滑に運営します。

イ. 職員配置計画

施設の統括責任者として、施設長を置き、施設長の下には施設長を補佐する正職員2人、その他に窓口運営担当及び施設の維持管理担当、接客サービス担当として、正職員を補佐する嘱託職員2人及び臨時職員6人を配置し、施設管理運営スタッフ11人が一体となり、多岐にわたる業務を遂行します。

役職名	人員	業務内容	資格・実務経験等
施設長	1人	管理運営統括責任者	救命講習修了 防火管理者
正職員	2人	施設長の補佐 防災安全管理 利用促進・地域連携	救命講習修了
嘱託職員	2人	料金所窓口業務 維持管理 接客サービス	救命講習修了
臨時職員	6人		救命講習修了
計	11人		

②年間の営業時間について

江の島岩屋の営業時間は、「藤沢市江の島岩屋条例施行規則 第2条 供用時間は、午前9時から午後4時までとする。」となっておりますが、当協会では、施設利用の促進・利用者サービスの観点及び地域商店との連携を考慮して営業時間を次のとおり延長します。

(同条第2項 供用時間の変更)

- 1月～2月 午前9時～午後4時 (最終入場時間)
- 3月～4月 午前9時～午後5時 (最終入場時間)
- 5月～9月 午前9時～午後6時 (最終入場時間)
- 10月 午前9時～午後5時 (最終入場時間)
- 11月・12月 午前9時～午後4時 (最終入場時間)

※イベント開催時は必要に応じて営業時間を延長します。

③勤務体制について

- *平日は管理人数6～7人を配置し、土日祝日を7～8人で運営し11人でのローテーション勤務とします。
- *平日の管理人数を6～7人にする事で有給休暇取得向上にむけるとともに、ワークライフバランスに配慮した健全な労務管理を行います。
- *営業時間延長時には、時間外縮減対策として早番・遅番の交替制とするなど業務の効率化に努めます。
- *ゴールデンウィークやお盆期間等の連休は来場者が多いので人員を手厚くし、また案内係を配置し、利用者の安全サービスの向上に努めます。

(2) 収支予算書

①本施設の管理運営に係わる収支予算案

江の島岩屋の指定管理期間(3年間)の収支予算案は、過去の実績・積算により算出しておりますが、波の浸食によりできた施設の特長性による安全管理経費、台風等の自然災害への対応経費など、他の施設の維持管理にはない要素が多くあります。このため、電球のLED化など経費の節減は当然ですが、入洞者増を図ることによる収入増で対応することが必要です。当協会では、多くの観光客の誘客を図るため、岩屋事業だけでなく、江の島への誘客を図る観光振興事業に取り組んでまいります。

2023年度～2025年度

(単位：円)

科目	2023年度	2024年度	2025年度	摘要
	予算額	予算額	予算額	
給料手当	27,039,000	27,132,000	27,436,000	正職員3名 嘱託職員2名
臨時雇賃金	15,723,000	15,723,000	15,723,000	臨時職員6名
法定福利費	6,850,000	6,865,000	6,912,000	職員11名
通信運搬費	1,437,000	1,437,000	1,437,000	電話料・振込手数料等・キャッシュレス手数料
什器備品費	200,000	0	0	必要備品
消耗品費	1,769,000	1,705,000	1,705,000	入場者用口ウソク・事務用品等
修繕費	200,000	200,000	200,000	軽微な修繕
印刷製本費	1,975,000	1,959,000	1,959,000	パンフレット・入場券・ポスター等
光熱水費	680,000	680,000	680,000	電気料・水道料
保険料	167,000	167,000	167,000	運搬・動産保管保険等
警備料	1,349,200	1,694,000	1,764,400	繁忙期案内係・年末年始警備員
保守点検料	1,089,000	1,089,000	1,089,000	電気施設保守点検料・緊急点検費用
清掃料	1,529,000	1,529,000	1,529,000	ゴミ処理・シェルター清掃
委託費	600,000	600,000	600,000	災害時緊急作業業務
広告宣伝費	500,000	500,000	500,000	メディア等広告宣伝
小計	61,107,200	61,280,000	61,701,400	
諸経費	3,055,360	3,064,000	3,085,070	事務経費5%
小計	64,162,560	64,344,000	64,786,470	
消費税	6,416,256	6,434,400	6,478,647	
合計	70,578,816	70,778,400	71,265,117	

予測入洞者数と入洞料

予測	2023年度	2024年度	2025年度	摘要
有料入洞者数	285,000	290,000	300,000	年間予測人数
入洞料	124,427,865	128,793,755	130,976,700	年間予測金額
委託費との差	53,849,049	58,015,355	59,711,583	

②指定管理期間の利用人数予測と現期間の実績

江の島岩屋の指定管理期間（3年間）の利用人数予測は、過去の入洞者や平均割合の実績を踏まえて次のとおりです。

2023年度～2025年度

（単位：人/円）

区分	単価		割合	2023年度		2024年度		2025年度	
	円			見込人数	収入金額	見込人数	収入金額	見込人数	収入金額
年間予測				285,000	124,427,865	295,000	128,793,755	300,000	130,976,700
一般	大人	500	71.8	204,630	102,315,000	211,810	105,905,000	215,400	107,700,000
	小人	200	7	19,950	3,990,000	20,650	4,130,000	21,000	4,200,000
割引 (10%)	大人	450	1.6	4,560	2,052,000	4,720	2,124,000	4,800	2,160,000
	小人	180	0.2	570	102,600	590	106,200	600	108,000
割引 (20%)	大人	400	0.2	570	228,000	590	236,000	600	240,000
	小人	160	0.04	114	18,240	118	18,880	120	19,200
団体 (20%)	大人	400	0.1	285	114,000	295	118,000	300	120,000
	小人	160	0.05	143	22,800	148	23,600	150	24,000
減額 (50%)	大人	250	0.01	29	7,125	30	7,375	30	7,500
	小人	100	0.1	285	28,500	295	29,500	300	30,000
パスポート (仮称)	大人	320	16.5	47,025	15,048,000	48,675	15,576,000	49,500	15,840,000
	小人	160	1.1	3,135	501,600	3,245	519,200	3,300	528,000
免除 (100%)	大人	0	1.2	3,420	0	3,540	0	3,600	0
	小人	0	0.1	285	0	295	0	300	0
合計				285,000	124,427,865	295,000	128,793,755	300,000	130,976,700

指定管理者提案時（2017年）と過去5年の実績について

（単位：人/円）

区分\年度	2018年度		2019年度		2020年度		2021年度		2022年度	
	人数	収入金額	人数	収入金額	人数	収入金額	人数	収入金額	人数	収入金額
2017年提案 目標値（A）	395,000	175,190,400	403,000	178,738,560	420,000	186,278,400	425,000	188,496,000	430,000	190,713,600
有料入洞者 実績（B）	351,032	152,138,890	133,879	57,052,403	223,560	98,501,602	266,613	116,027,810	107,096	46,635,660
差異（B）-（A）	-43,968	-23,051,510	-269,121	-121,686,157	-196,440	-87,776,798	-158,387	-72,468,190		

※2022年度は6月末日までの実績です。

（3）効率的な運営

当協会は藤沢市観光センターに総務課を置き、統括管理機能を位置づけ、また、現地に江の島岩屋管理事務所を設け、各々の役割を明確にするとともに、地域との緊密な連携のもと効率的かつ効果的な管理運営を行っています。

総務課は現場運営に係る予算執行にあたり、会計システムを用い経理を一括管理するとともに、台風などの災害に備え気象情報や市を始めとした関係団体からの情報を収集し現場へ伝達するなどの総合的な調整機能を担います。一方、江の島岩屋界隈は江の島の最奥部、相模湾を目の当たりにする立地条件のため、塩害にさらされやすく、また台風などの風雨被害も受けやすく、電力の供給経路や上下水道設備に脆弱性を抱えています。さらには、輸送面に関しても、陸路は狭隘かつ険しい階段を用い業務用資材の運搬や不用品の廃棄などを人力にて行うなど多少労力のかかる、通常のオフィスとは異なった環境下で業務に臨んでいます。こうした環境のもと、職員全員が日ごろから高い危機管理意識で施設の維持管理に努め、異常が発見された際には即座に現場から詳細な状況がつぶさに総務課に入り、関係部署等との調整や対応を効率的に行います。さらに、当協会全体では時間外勤務に向けた勤務体制の確立に取り組んでいます。具体的には、フィルムコミッション担当では早朝や深夜に時間帯が及んだ際に、就業規定に則り勤務の時間帯を繰り上げたり、繰り下げたりし時間外勤務が発生しないよう工夫をしたり、また、江の島岩屋ではきめ細かなシフト体制を敷くなどして総勤務時間の抑制に努めています。また、江の島岩屋の施設運営においては電灯のLED化にするなど電力面での配慮に加え、地下水を飲料水以外の清掃等に利用し、水道使用料金を節約するなどした現場ならではの特性を利用した経費の削減対策を行っています。そして、主に利用者へ配布するパンフレットや広告素材などの資材運搬等に際して船や海路を利用したり、イベントに際して様々な協力をいただくなど地元との日々築き上げた良好な関係により効率的かつ効果的な運営を行っています。

①地元観光事業者主催の事業への参画

地元観光事業者が実施する江の島島内での事業展開へ参画する事により、その事業と一体となったイベント展開を江の島岩屋でも行う事が出来、利用者の増加を図ります。

また、地元観光事業者が主催するイベントから、江の島岩屋内で使用する装飾品などの提供を受け、来場者サービスや利用者の増加に繋がる効果的なイベントを実施し、地域連携による効率的な管理運営をし、経費削減を図ります。

2021年度は新江ノ島水族館、江の島観光会、当協会3者での共催で「えのしまビックリマン」のスタンプラリー等を実施し、江の島と片瀬海岸の周遊性を高め、広域での誘客を図りました。

②市との連絡調整体制

- ・江の島岩屋管理業務報告の「日報・月報」及び日常的な業務連絡をします。
- ・市が実施する指定管理者モニタリングや第三者評価の結果、指摘事項や改善点がある場合は、総務課と調整し、施設長以下全員で工夫と検討を行い施設の改善を図ります。
- ・減額免除に係る事項や調整事項、大規模な落石や台風被害による施設の破損等が発生した場合は、総務課及び藤沢市観光課と調整・協議し事象解決にあたります。



江の島べんてん丸



地元事業者と共催イベント



藤沢市観光センター

5 「市の施策への理解」

(1) 情報の管理体制

当協会は、「公の観光施設」を藤沢市の指定管理者として管理運営する公益社団法人であることを常に認識し市民・観光客に対し真摯で公明正大な心で接し、快適で安全な施設管理を目標にします。また、藤沢市の施策を理解し、必要な規程を定め、職員はこれを十分自覚し、責任を持って観光施設管理業務に従事しています。

①個人情報の取扱い等

当協会が取り扱う個人情報は、各行事イベントの参加者、協賛の申込者などの事務局で扱う各種個人情報がありますが、当協会では、藤沢市の個人情報保護条例に基づき「公益社団法人藤沢市観光協会個人情報保護に関する規程」を2013年6月に定め適切に運用しています。

②職員への周知徹底

個人情報を扱う窓口や事業担当などの職員が意識を持って管理することが重要ですので、毎年実施する職員研修及び事務局会議、ミーティング等において、特に次の事項に注意します。

- ・利用目的を明確にして、必要以上の個人情報は、保有しない。
- ・利用目的以外に、個人情報を利用・提供しない。
- ・本人から直接個人情報を取得するときは、利用目的を明示する。
- ・個人情報の漏洩防止措置を行う。

③情報公開・守秘義務

当協会は、業務上知り得た情報やその内容を第三者に漏洩しないことなど守秘義務を守りますが、情報公開では、市の情報公開条例に基づき2012年4月に定めた「公益社団法人藤沢市観光協会情報公開規程」により、指定管理業務で知り得た情報や文書は、規程第7条に記述されている個人情報等の除外事項を除き、情報開示します。

(2) 環境への配慮

「藤沢市環境基本条例」の基本理念に基づき、施設周辺の多様な動植物が生息する環境を保全・育成し、省エネルギーなどの環境にやさしい活用を促します。

具体的な取組内容・目標

- ・職員への意識徹底
- ・紙の削減のため、印刷時の両面印刷の実行、不要紙の再利用
- ・電子メールを使用しコピー用紙等の使用量の削減（職員間・事務局間）
- ・施設照明のLED化による消費電力の削減
- ・ゴミの分別
- ・ゴミのポイ捨て禁止などを利用者や観光客へ呼びかけ
- ・所管する施設では原則として、2016年4月より敷地内禁煙としています

(3) 人権施策への理解

人権とは、すべての人が生まれながらにもっている権利です。職員には、「世界人権宣言」第1条と「日本国憲法」第11条・第97条の周知、徹底を図り、「藤沢市人権施策推進指針」を理解し、一人ひとりの市民が尊重され、ともに生きるまちづくりに向けて取り組みます。

また、パワハラ、セクハラに対しては毅然たる態度で臨むという意識を職員等に明確に示すとともに、ハラ

スメントに対する啓発を行います。

(4) 暴力団排除への対応

暴力団を恐れないこと、暴力団に協力しないこと及び暴力団を利用しないことを旨として、「公益社団法人藤沢市観光協会不当行為等の対策に関する要綱」及び具体的対応方針を示した「不法行為対応マニュアル」を2012年9月に定め、適切に運用しています。

(5) SDGsの取り組み

当協会は風光明媚な地域を持続させることで観光地のブランド力の向上を目指します。相模湾に面した湘南海岸や江の島を有する観光都市藤沢市の観光の一翼を担う当協会は、関係団体や企業等の会員と協働して、自然・歴史的・文化的な景観及び海洋資源の保全を持続することにより、観光客が恒久的に来遊され地域経済の活性化が図れるよう取り組んでまいります。

- ・地域経済 当協会会員と共にSDGsに取り組むことで、自然豊かな観光資源の保護及び地元の食材等の資源を活用すること等の意識が高まることにより、持続可能な観光地を目指します。また、観光客誘致並びに観光イベントを実施することにより地域の消費観光に繋がる展開を図ります。
- ・地域社会 当協会は協力関係にある観光ボランティアガイド等と協働し、市内全域及び周辺地域の特色ある自然・歴史・文化等の魅力を案内する事業を継続的に実施しています。また、地域の大学や高校と連携し、当協会の観光に関する事業へ参画してもらい、事業を推進します。
- ・地域環境 当協会会員及び地域美化団体と連携して、観光客に対して観光美化の啓蒙活動を行うと共に地域美化活動に職員も参加し、地域や海岸の環境保全に取り組みます。

岩屋では、岩屋周辺のゴミ拾い等を行い環境美化に日々取り組んでおります。また岩屋洞窟内にWi-Fiの整備を進めると共に岩屋利用動向調査で使用しているアンケート用紙を電子化し資源の保全に努めます。



アンケート調査の様子



日々の海岸清掃

6 「特記項目」

(1) 観光施策への理解

①藤沢市観光経済再活性化プランについて

藤沢市は2011年3月に藤沢市観光振興計画を策定し2011年度から2022年度までの12年間の計画期間とし3年ごとに見直しを行うこととしています。この間、東日本大震災の発生、国際情勢の変化、富士山世界遺産登録、さらには藤沢市江の島が、東京2020大会のオリンピック・セーリング競技会場に決定するなど、観光を取り巻く環境の変化に加え、観光へのニーズの多様化など、様々な変化に対する対応策を検討し観光振興を推進する施策に反映する必要があります。こうした現状を踏まえて今後も藤沢市、民間事業者及び当協会が一体となって、藤沢市の観光を発展させていくために、概ね3年毎に、藤沢市観光振興計画の見直しを行ってきております。本来であれば2020年度に3回目（最終回）の見直しを行うサイクルでありましたが、コロナ禍の影響により先行きが不透明になっているため3年後まで藤沢市の方針を対外的に担保する見直しを行うには相当のリスクを生じるものと考え、ある程度事態が収束するまでは見直しを留保することが妥当であり残り期間を踏まえると次回は見直しではなく再策定したいと藤沢市は考えています。コロナ終息が見通せない状況を踏まえ、柔軟にかつ機動的に対応するため藤沢市の観光行政と緊密に連携している観光事業者等とともに、次期観光振興計画策定までの暫定的な方針として「藤沢市観光経済再活性化プラン」を位置づけ、運用を図っています。

今後、観光地「藤沢」の将来像実現に向けて当協会が果たす役割はますます重要になってくると認識しており、この「藤沢市観光経済再活性化プラン」の趣旨に沿った事業展開を積極的に図ることが極めて重要であると理解しています。

②当協会における事業展開の展望

当協会が施設運営管理業務を受託することにより、「藤沢市観光経済再活性化プラン」に沿った観光地「藤沢」の将来像を実現するため、当該プランの実現に向けた施策体系や目標値を当協会職員が把握し、具体的な戦略プログラムを推進していくことが可能になると考えます。

プランでは、現状や将来予測などを踏まえて景気回復局面（フェーズ）ごとに分類するとともに、ターゲットを明確に、施策を展開する必要があるとしています。例えば、アクションプランのフェーズ1の⑥「既存周遊券の見直し」では、当協会、江ノ島電鉄、藤沢市が一体となり「観光客が快適に過ごせる環境を整え、また訪れたいくなるような施設づくりに取り組む」ことを実施してまいります。また、フェーズ2の①「新規周遊券やフレキシブルな施設使用料の料金体系の見直し」では、料金徴収方法の簡素化、デジタル対応含め、総合的なチケット体系の見直しを連携して検討してまいります。このプランを実現するためには、「新型コロナウイルス感染症の感染状況による行動変容の把握」、「デジタルコンテンツを活用したスマートツーリズムの研究」、「観光需要喚起型Massの研究」が必要です。当協会では「ENOMAP」の活用や「モバイル空間統計」など積極的に取り入れています。また、江の島岩屋や江の島サムエル・コッキング苑などの観光施設の特性を生かした事業展開や誘客方法が必要となります。例えば、江の島岩屋であれば江の島サムエル・コッキング苑や江島神社などとの事業連携、さらに地元観光事業者等との連携により、江の島島内の歴史、史跡や自然等を感じ、この地ならではの料理や土産を楽しんでもらいながら、江の島島内を周遊していただくことが重要なことであり、そのためには島ぐるみで快適に過ごせる観光地としての環境づくりを進めていくことが必要不可欠となります。当協会では江の島島内の観光事業者がほぼ当協会の会員であることから、このような事業連携等の体制づくりをスムーズに推進することが可能です。

そして、コロナ禍で落ち込んだインバウンド施策としては、「外国人に対してリーチできる動画コンテンツの制作」、「海外旅行会社との連携による観光PR」、「SNSなどによる観光情報の発信」、「在日インフルエ

ンサーの招請」など引き続き実施してまいります。今後は、さらに受入れ環境整備を充実させ、積極的な事業展開を行わなければ藤沢市への観光客数が増えると楽観視することはできませんので、当協会としましては藤沢市、観光事業者、地域団体、近隣自治体及び神奈川県等との連携と協働により、ハード面やソフト面の整備、おもてなしによる受入れ体制づくりや豊富な観光資源を活かしてインバウンド施策を推進してまいります。

(2) 優れた企画力・効果的な周知、発信力

当協会では、江の島岩屋を始め、江の島片瀬エリアでは藤沢市から「江の島花の名所管理運営業務」、「江の島龍野ヶ岡自然の森維持管理業務」、「片瀬東浜駐車場管理運営業務」を受託しており、観光施設運営については豊富な経験と実績を有し、当協会ならではの地域団体や観光事業者等との幅広い繋がりを持っているので、これらのノウハウを生かしながらの施設管理や施設運営を行っていく能力を有しています。

また、「観光案内業務」を受託していることから、観光案内所を利用される観光客からのご意見やご提案もスピーディーに受け入れ、速やかに改善・対応ができる体制を整えておりますので、江の島岩屋で実施された企画（イベント）等についてもお客様からのご意見やご提案をスムーズに反映することが可能です。

①江の島岩屋における優れた企画力

江の島岩屋に配属される施設長並びに正職員は、当協会実務経験豊富な職員であり、協会内での様々な経験を生かし、これまでに築いてきた地元関係者や地元住民、観光事業者等と連携を図り、江の島岩屋の特性を生かした企画を実行します。

実績として、2016年度に実施した「湘南の宝石」との連携イベントでは、岩屋洞窟の特色を最大限に活用し、イルミネーション装飾した光のトンネルを演出したことにより、12月期としては1993年の岩屋再開以来の最高入場者を記録し、前年同月4,000人増の入場者となり、その後も同イベント開催期間中は、コロナ禍でも入洞者数を落とすことなく利用者が訪れ、SNS等で発信されることにより、施設の効果的な周知に繋がりました。

今後も岩屋スタッフや当協会の事業推進課などと綿密な計画をし、様々な企画を実施します。

②当協会における優れた企画力

当協会は地域で開催される各種の実行委員会や協議会にも属しています。

これらの実行委員会等で実施される事業等と連携を図り江の島岩屋らしい事業を、当事業計画書「1施設の効用の発揮（2）サービスの向上」（P8～P10）で示しましたとおり、利用者サービスとして事業を実施して入洞者の増加を図ります。

更に、2023年4月には江の島岩屋が再開して30周年を迎えます。具体的な事業内容はこれからになりますが、当協会ではこの30周年記念事業を実施するため、当該年度は当協会として事業予算を作り30周年記念事業を実施する計画です。

効果的な周知や発信力についても、次の「(3) 周辺住民及び観光事業者との良好な関係」にも記載していますが、これらの事業の告知として各イベントポスター・チラシへの掲載やメディアによる情報発信等を、費用を費やさずに広範囲に周知することが出来ます。

③効果的な周知・発信力

ア. SNS等による情報発信

藤沢市と当協会で作成した外国語版ホームページの「Discover FUJISAWA」では、江の島岩屋等の観光施設を母国語で事前に関覧PRできるため、他の観光施設にはない自然で出来た魅力ある洞窟をクローズアップすることにより特色ある施設として情報発信を図ることが可能です。また、当協会が独自で発信して

いる Facebook や Instagram など、SNS 等による積極的な情報発信により、国内外の方々に江の島岩屋や江の島など、藤沢市の観光の魅力を紹介していきます。

さらに、当協会の事業の1つとして実施する観光プロモーション事業では、これまでの観光キャラバン事業を通じて定着した北関東や動態調査などの結果によるターゲットエリアでの街頭ビジョン広告、YouTube 広告、電車内モニターなどのデジタルメディアを活用したプロモーション展開の中で江の島岩屋の魅力を発信してまいります。

イ. LIVEカメラによる発信

江の島岩屋入口に設置したLIVEカメラより江の島再奥部の江の島岩屋周辺から望むことが出来る相模湾、富士山を配信することで、景観のすばらしさを発信し、来島の動機づけを図ります。



LIVEカメラ映像

④人材育成及び研修計画等について

ア. 観光施設の管理運営に携わる職員の資質の向上についての考え方

当協会職員は、観光施設管理におけるプロフェッショナルとして常に質の高い施設管理運営を目指し、施設の安全管理、接客、快適な施設管理をテーマに、技術の総合力を向上させるため、職員の研修を実施します。利用者に対して挨拶を行い安心して快適に過ごせる観光施設への取り組みを行います。

A. 職員資質向上の考え方

これまでの方針と研修プログラムを継続しつつ、向上心を持って研修プログラムの内容の充実を図り、2018年度から5年間で「自律型人材管理者の育成」の期間として、さらなる職員の資質向上を図っています。その後も引き続き、育成の環境づくりを行い、質の高い施設管理運営を図ります。

B. 外部評価員による職員教育と自己評価による資質向上

観光施設の日常の管理や観光客対応など、第三者の意見を尊重し点検するとともに、指定管理者評価シートをもとに自己評価を点検し自らの意識改革と資質の向上を図ります。

C. 効果的な研修プログラムの導入

接客研修や苦情対応、救命講習をより効果的なものにするため、実践的な研修を取り入れ、技術の向上、職員の資質向上を図ります。

イ. 観光施設の管理運営に携わる職員の資質の向上について、具体的な計画

江の島岩屋は、年間1,900万人以上（コロナ禍前の水準）の観光客が訪れる藤沢市の中で、湘南海岸の中心にある江の島の南側に位置し、相模湾に面しています。年間入場者25万人を超えるこの観光施設は台風などの気象状況により大きく影響を受ける特殊な観光施設です。また2021年に2020東京オリンピック競技大会のセーリング競技会場となった江の島として、当施設は利用者がいつでも気軽に安心して安全・快適に利用できるよう、自ら学び考え高い目標を達成することの出来る「自律型人材管理者の育成」を実施します。

区 分	内 容
接遇教育	<ul style="list-style-type: none"> ・朝礼実施 意識改革、業務確認、安全確認 ・接遇研修 サービス向上、気持ちの良い対応、会話等の教育
観光教育	<ul style="list-style-type: none"> ・施設案内 展示物の説明、形成の歴史、動植物の案内 ・藤沢の観光 江の島の見どころ、周辺の案内、交通案内
緊急時対応教育	<ul style="list-style-type: none"> ・津波対策 避難訓練の実施（自主年2回、地域合同年1回） ・台風接近時 施設保護対策の実施 適宜 ・防災訓練 地域防災訓練への参加
救急教育	<ul style="list-style-type: none"> ・市消防本部が実施する普通救命講習、上級救命講習の認定取得 ・要救助者の運搬訓練の実施 年2回
環境教育	<ul style="list-style-type: none"> ・周辺環境に配慮した取り組みを進めることができるよう、職員が認識し率先して環境保全に努める研修
施設管理上必要な技術教育	<ul style="list-style-type: none"> ・観光客すべてに同じサービスを行える様に職員の業務能力の平準化を図る研修 日常のOJTで実施
英会話教育	<ul style="list-style-type: none"> ・英会話研修 サービスにおける基本英会話の教育

（3）周辺住民及び観光事業者との良好な関係

「(1)~②当協会における事業展開の展望（P29）」でも述べたように、江の島において島ぐるみで快適に過ごせる観光地としての環境づくりを実現するためには、江の島サムエル・コッキング苑や江島神社などの事業連携、さらに地元観光事業者等との連携により、江の島島内の歴史、史跡や自然等を感じながら、島内を周遊していただくことが重要です。

その環境づくりを実現するために、次のとおりそれぞれの役割を分担しながら、連携・協働できる体制をさらに強化してまいります。

①周辺住民との連携

江の島島内には、自治会としての江の島振興連絡協議会を筆頭に、町内会としては東町町内会、西町町内会及び弁天会の3団体があり、商店会としては江の島観光会、婦人会としては江の島婦人部さざ波会、環境美化団体としては江の島環境美化推進協議会、消防団として藤沢市第1分団があります。当協会としては、これら全ての団体と常に連携・協働していることから、江の島岩屋の管理運営事業全般や誘客事業としての四季折々の各イベント開催をするにあたり、しっかりと周辺住民及び観光事業者等と情報交換を行うことにより、良好な関係を築き、江の島岩屋のみならず江の島全体の誘客を図っていくことが可能です。

②地元観光事業者との連携

地元観光事業者と定期的な会議等を行い様々な情報交換を行います。また、地元観光事業者が実施する事業へ参画し、地域活性化に一丸となって取り組むことにより、官民一体となったよりよい観光地づくりを目指すことができると考えています。

【主な事項】

- ・定期的な会議
- ・7月下旬から8月下旬に開催する「江の島灯籠」
- ・10月上旬から11月上旬に開催する「湘南キャンドル」
- ・11月下旬から2月中旬に開催する「湘南の宝石」
- ・災害時等の連絡

③島内で実施される各団体のプログラムへの参加等

相互信頼を築くためには、江の島島内において地域住民が実施している各種プログラムへ参加し、地域住民が抱えている問題など、様々な情報交換等のコミュニケーションを行うことによって、当協会並びに施設の活動姿勢に対する理解を深め、地域住民との信頼関係を構築する事が重要と考えています。

【主なプログラム】

- ・下道清掃（年2回）
- ・花の植栽
- ・防災訓練
- ・災害等による施設閉鎖時の連絡

④江の島島内観光施設及び江の島周辺施設との連携

江の島島内の観光施設である「江の島エスカー」、「江の島サムエル・コッキング苑」、「江の島シーキャンドル（江の島展望灯台）」及び「江の島岩屋」の施設が、1日何度でも各施設を利用できるお得なチケットを藤沢市、民間事業者と連携を図り販売をします。併せて、江の島島内の各店舗のご協力を得て、当チケットを江の島島内の飲食店や土産品店に提示すると約5%の割引をしていただける特典等も加え、当チケットは地域一体で取り組み、展開する商品となります。

このチケットは2010年度より藤沢市観光センター、片瀬江の島観光案内所及び江の島エスカー1区の窓口の3か所で販売されていた「江の島1dayパスポート（通称エノパス）」の後継として、新たに新江ノ島水族館との連携をし、広域での周遊性を高めるチケット展開を図ります。

今後も観光施設や観光事業者等と連携した取り組みを推進し、江の島岩屋等の観光施設に集客を図ります。

⑤江の島べんてん丸との連携

地域の海上交通事業者である江の島遊覧船組合「江の島べんてん丸」は、境川河口から江の島稚児ヶ淵までの間を往復する乗合船です。江の島岩屋の利用者にとっては、とても利便性のある交通手段であり、併せて江の島島内観光をする際にも歴史ある乗り物として利用者も多く存在します。

江の島べんてん丸の境川乗場では、江の島岩屋に集客するため施設パンフレットや江の島周遊用のイラストマップを掲出してもらい、江の島岩屋では徒歩で江の島観光された観光客（帰りの観光客）に、江の島べんてん丸の紹介をする等の連携をすることで、観光客の利便性向上と江の島島内観光の周遊性を図ります。

⑥鉄道事業者との連携

地域の鉄道事業者である小田急電鉄、江ノ島電鉄、湘南モノレール及びJRは、以前より当協会とは信頼関係が深く、誘客ポスター・チラシなどは無償で鉄道事業者各駅には掲出をしていただいている関係にありますので、江の島岩屋の施設周知ポスターやイベント周知ポスター・チラシなど作成時には、引き続き各駅へのポスター等掲出の協力により、さらなる集客を図ってまいります。

⑦メディアとの連携

当協会では地域の新聞社、ラジオ及びテレビ局とも常に強い信頼関係を構築しておりますので、鉄道事業者同様にイベント開催時には各社にプレスリリースを行い、積極的に情報発信を行うことにより、さらなる集客を図ってまいります。

⑧外国語観光ボランティアガイドを活用した地域との連携

当協会の事業として2013年度より外国語観光ボランティアガイドを育成しており、現在は86名の方が登録され、江の島島内において江の島振興連絡協議会及び江の島観光会と連携しながら活動しています。コロナ禍の状況が落ち着き、国内外から江の島に訪れる外国人観光客に適切に対応するためには、受け入れ体制の整備が不可欠となりますので、引き続き外国語観光ボランティアガイドの育成とその活用を更に行い、地域との連携を図ってまいります。

江の島岩屋収支予算書(2023年度)

(収入の部)

単位:円

区 分	予 算 額	適 要
藤沢市委託料	70,578,816	
合 計	70,578,816	

(支出の部)

区 分	予 算 額	適 要
給料手当	27,039,000	職員3名・嘱託職員2名
臨時雇賃金	15,723,000	臨時職員6名分
法定福利費	6,850,000	法定福利費
通信運搬費	1,437,000	電話料・送料・振込手数料・キャッシュレス手数料
什器備品費	200,000	備品購入
消耗品費	1,769,000	入場者用・事務用品等
修繕費	200,000	軽微な修繕
印刷製本費	1,975,000	パンフレット・入洞券
光熱水費	680,000	電気料・水道料
保険料	167,000	運搬・動産保管保険
警備料	1,349,200	繁忙期警備
保守点検料	1,089,000	電気施設維持管理
清掃料	1,529,000	ゴミ処理、シェルター清掃
委託費	600,000	台風等災害時緊急作業業務
広告宣伝費	500,000	媒体での広告費
小 計	61,107,200	
諸経費	3,055,360	事務経費5%
小 計	64,162,560	
消費税	6,416,256	消費税10%
合 計	70,578,816	

江の島岩屋収支予算書(2024年度)

(収入の部)

単位:円

区 分	予 算 額	適 要
藤沢市委託料	70,778,400	
合 計	70,778,400	

(支出の部)

区 分	予 算 額	適 要
給料手当	27,132,000	職員3名・嘱託職員2名
臨時雇賃金	15,723,000	臨時職員6名分
法定福利費	6,865,000	法定福利費
通信運搬費	1,437,000	電話料・送料・振込手数料・キャッシュレス手数料
什器備品費	0	
消耗品費	1,705,000	入場者用・事務用品等
修繕費	200,000	軽微な修繕
印刷製本費	1,959,000	パンフレット・入洞券
光熱水費	680,000	電気料・水道料
保険料	167,000	運搬・動産保管保険
警備料	1,694,000	繁忙期警備
保守点検料	1,089,000	電気施設維持管理
清掃料	1,529,000	ゴミ処理、シェルター清掃
委託費	600,000	台風等災害時緊急作業業務
広告宣伝費	500,000	媒体での広告費
小 計	61,280,000	
諸経費	3,064,000	事務経費5%
小 計	64,344,000	
消費税	6,434,400	消費税10%
合 計	70,778,400	

江の島岩屋収支予算書(2025年度)

(収入の部)

単位:円

区 分	予 算 額	適 要
藤沢市委託料	71,265,117	
合 計	71,265,117	

(支出の部)

区 分	予 算 額	適 要
給料手当	27,436,000	職員3名・嘱託職員2名
臨時雇賃金	15,723,000	臨時職員6名分
法定福利費	6,912,000	法定福利費
通信運搬費	1,437,000	電話料・送料・振込手数料・キャッシュレス手数料
什器備品費	0	
消耗品費	1,705,000	入場者用・事務用品等
修繕費	200,000	軽微な修繕
印刷製本費	1,959,000	パンフレット・入洞券
光熱水費	680,000	電気料・水道料
保険料	167,000	運搬・動産保管保険
警備料	1,764,400	繁忙期警備
保守点検料	1,089,000	電気施設維持管理
清掃料	1,529,000	ゴミ処理、シェルター清掃
委託費	600,000	台風等災害時緊急作業業務
広告宣伝費	500,000	媒体での広告費
小 計	61,701,400	
諸経費	3,085,070	事務経費5%
小 計	64,786,470	
消費税	6,478,647	消費税10%
合 計	71,265,117	