

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 2025年（令和7年）7月11日
ア 藤沢市江の島岩屋指定管理者候補者の選定について
イ 募集要項（案）及び管理運営仕様書（案）について
ウ 審査方法について
エ スケジュールについて
- (2) 申請書の受理 2025年（令和7年）8月4日
- (3) 第2回審査選定委員会 2025年（令和7年）8月25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 平均得点128.3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

あなたの知らない
江の島が
ここにあります。

江の島の最も奥部に
千年以上もずっと、
信仰の対象とされてきた
神秘の洞窟があることを
知る人は少ない。
弘法大師空海は
ここで弁財天と出会い
源頼朝は戦勝祈願に
時が造りだしたこの風景に
ここを訪ねたという。
彼らも思いを巡らせたのだろうか。

お問い合わせ | 藤沢市観光センター TEL: 0466-22-4141 URL: www.fujisawa-kanko.jp

事業計画

いにしえ
～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」	12
3 「危機管理体制」	17
4 「人員体制・経費」	21
5 「市の施策への理解」	25
6 「特記項目」	27



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、市民だけではなく、国内外からも高い評価と信頼を得ています。

その経験とノウハウを活かし、「公の観光施設の管理運営」の指定管理者として藤沢市の代表的な観光施設の「江の島岩屋」(2005年度から19年間)並びに「藤沢市ふじさわ宿交流館」(2016年度から8年間)「江の島サムエル・コッキング苑」(2005年度から2012年度まで)について、施設の位置する地域や歴史の特徴及び周辺の環境を理解し管理運営を行ってきた実績があります。

これらの実績を積み重ねる中で、四半期ごとの自己評価、半期ごとの市所管課による評価、指定管理期間の中間期における外部委員による第三者評価を受け、精査・分析を行い、P D C Aサイクルによる改善を常に加えながら現在は、江の島岩屋、江の島花の名所、江の島龍野ヶ岡自然の森、藤沢市ふじさわ宿交流館、藤沢市片瀬東浜駐車場の管理運営等に活かしています。

当協会は、指定管理者として条例、規則、その他関連法令を遵守し「藤沢市市政運営の総合指針2028」と「藤沢市観光振興計画」の施策を十分に理解した上で、「共創し選ばれ続ける観光都市」を目指し、観光施設としての江の島岩屋が指定管理者制度を導入されている意味を心得たうえで、当協会のノウハウを十分に活かしながら観光客へのサービス向上並びに地域経済の発展に努めてまいります。

(2) 管理運営の基本方針

藤沢市における重要な観光資源である江の島の最奥部に位置する「江の島岩屋」は、長い歳月を経て波の浸食でできた洞窟であり、市民の余暇利用の増進と観光振興に資する観光集客施設として1993年4月に周辺施設を整備し再開しました。

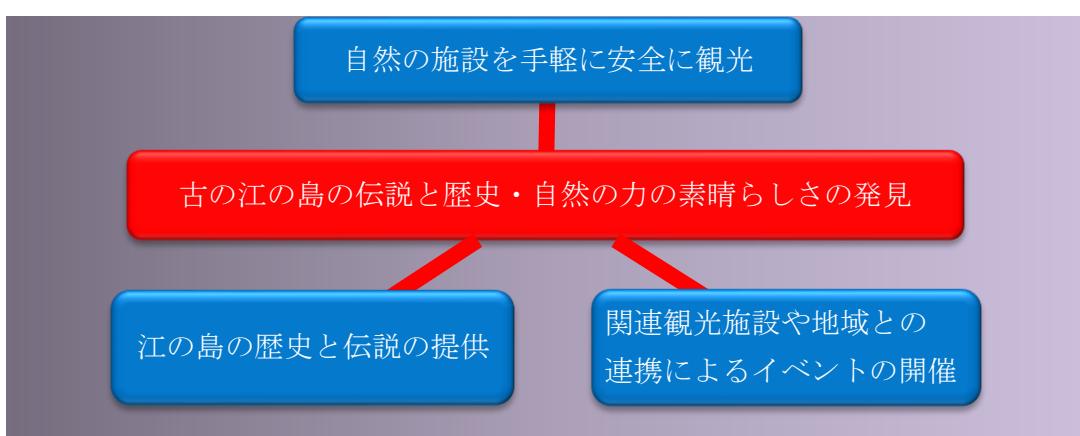
2024年度は過去最高の年間50万人を超える観光客が入洞しており、藤沢市の集客施設として重要な位置付けであることを十分に理解し、「藤沢市観光振興計画」の基本方針にある「ホスピタリティの深化と居心地の良い観光空間の創出」の実現に向け、国内外から訪れる観光客が快適に過ごせる環境整備に努め、非日常的な体験を提供してまいります。

当協会は、1993年の江の島岩屋再開時から継続的に管理運営をしてきた経験と実績、そして江の島地域の住民から得た信頼を踏まえ、「古の江の島の伝説と歴史・自然の力の素晴らしさの発見」を管理運営方針として取り組み、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



①自然の施設を手軽に安全に観光

- ・岩屋橋の欄干、路面並びに洞内の天井部等の状態を毎日点検します。
- ・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。
- ・救急セーフティーステーションとしてAEDを料金所及びレストハウス内事務所に設置し緊急時に対応します。
- ・地震による津波や災害等の発生時に備え、安全に利用者を避難誘導するための自主訓練を定期的に行うほか地域防災訓練にも参加します。
- ・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を第一に施設の閉鎖等の判断をします。



②江の島の歴史と伝説の提供

- ・江の島の歴史をパネルや写真で紹介します。
- ・江の島詣をしたという伝説のある北条家にまつわる紹介や家紋を配置します。
- ・与謝野晶子の歌碑にある燭を再現するため、ろうそくを貸出し、雰囲気を深めます。
- ・手燭には、江の島の弁天様、五頭龍のイラストを描きます。
- ・竜神信仰にちなみ龍のオブジェを展示します。



③関連観光施設や地域との連携によるイベントの開催

- ・地元商店街と連携して江の島島内にのぼり旗を掲出しPRをします。
- ・夏の江の島灯籠、秋の湘南キャンドル、冬の湘南の宝石等、湘南藤沢活性化コンソーシアムが主催するイベントに合わせて岩屋洞内に装飾を施しイメージの共有に努めます。洞窟の特性を活かし、ナイトイベントの雰囲気を昼の時間から提供することで滞在時間を延ばし周遊性を高めます。



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」

当協会は、1961年（昭和36年）10月に任意団体として組織され、1995年（平成7年）4月に社団法人として認可を受け、2012年（平成24年）4月から、より公益性が求められる「公益社団法人」となり現在に至ります。

法人の目的は「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」です。

藤沢市が持つ歴史的・文化的施設や様々な産業、自然などの素晴らしい観光資源を広く内外にPRする宣伝事業や四季折々の観光イベントを開催することにより、市外、県外、国外から多くの観光客を誘致するとともに繰り返し訪れたくなる満足度の高いサービスを提供することで「消費する観光」につなげ、地域経済の活性化を目指しています。

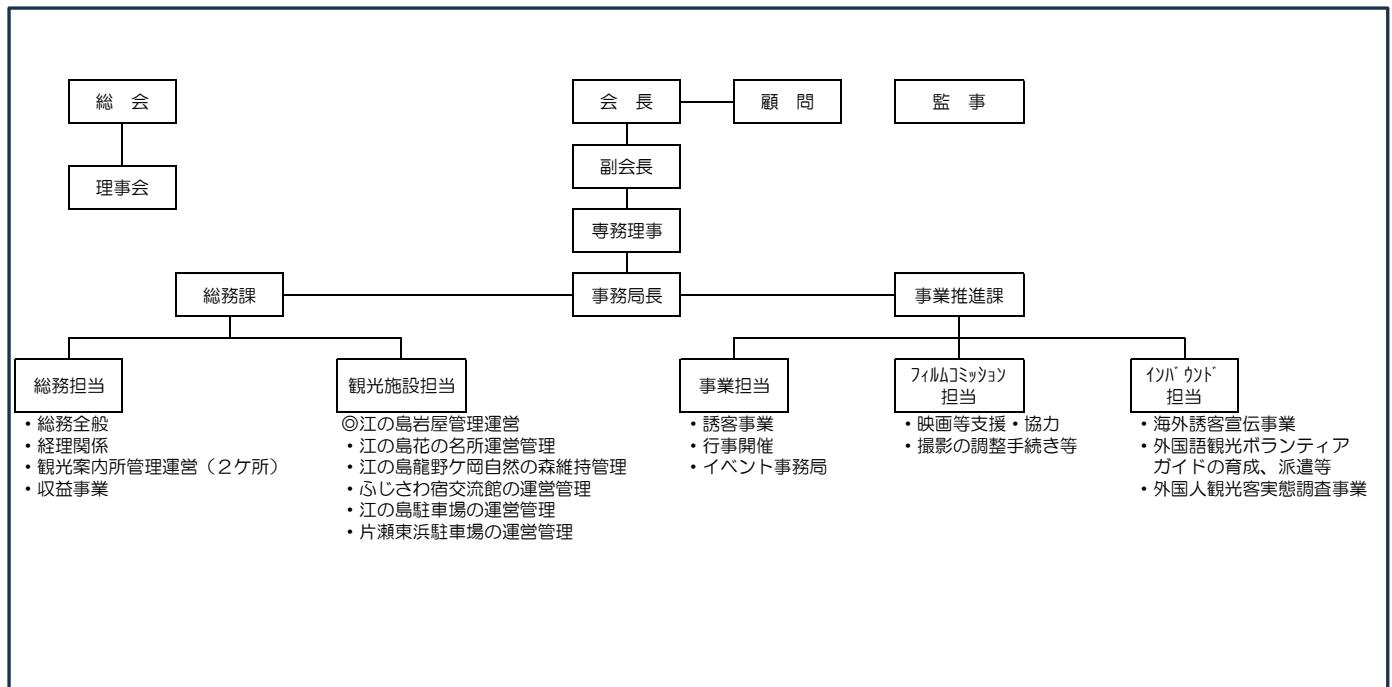
当協会は、小田急電鉄（株）や江ノ島電鉄（株）等の交通機関、ホテルや旅館等の宿泊施設、観光施設や観光事業者等多くの企業や団体が会員になっており、会員からの会費収入、藤沢市からの受託料等収入、地元地域団体企業からの負担金収入等により、観光宣伝及び誘客イベント、映画・ドラマ等の撮影への支援協力を行うフィルム・コミッション事業、訪日外国人誘致・受け入れ対応等を行うインバウンド事業など多岐にわたり実施しています。

上記の事業実施にあたっては、地域団体や関連企業等の理解と協力をいただいており、これらの事業を通じて培った知識とネットワークは当協会独自の強みであり、当協会が江の島岩屋を管理運営することで、江の島エリア全体の観光体験を効果的に提供することができ、地域経済の活性化に寄与できると考えます。

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	<ol style="list-style-type: none">観光宣伝誘客並びに観光情報の収集及び提供事業観光振興に関する観光行事開催事業観光資源の保護開発並びに調査研究事業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	351会員（2025年7月現在）	
役 員	<p>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</p> <p>※別添資料、役員名簿のとおり</p>	
職 員	<p>正職員 17名 嘱託職員 5名 臨時職員 26名 職員合計 48名</p>	

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	2022年度	2023年度	2024年度
I 資産の部			
1. 流動資産	188,247,943	192,211,813	240,555,110
2. 固定資産	81,345,918	89,569,546	78,741,437
資産合計	269,593,861	281,781,359	319,296,547
II 負債の部			
1. 流動負債	40,572,396	54,973,918	59,380,413
2. 固定負債	59,198,094	47,822,625	58,089,700
負債合計	99,770,490	102,796,543	117,470,113
III 正味財産の部			
1. 指定正味財産	0	0	0
2. 一般正味財産	169,823,371	178,984,816	201,826,434
正味財産合計	169,823,371	178,984,816	201,826,434
負債及び正味財産合計	269,593,861	281,781,359	319,296,547

②正味財産増減計算書

(単位 : 円)

科目／年度	2022年度	2023年度	2024年度
I 一般正味財産増減の部			
1. 経常増減の部			
(1) 経常収益計	407,529,719	426,869,901	457,016,534
(2) 経常費用計	395,617,999	414,026,537	434,391,743
当期経常増減額	11,911,720	12,843,364	22,624,791
2. 経常外増減の部			
(1) 経常外収益計	0	0	7,286,127
(2) 経常外費用計	0	67,019	0
当期経常外増減額	0	-67,019	7,286,127
当期一般正味財産増減額	7,574,120	9,161,445	22,841,618
一般正味財産期首残高	162,249,251	169,823,371	178,984,816
一般正味財産期末残高	169,823,371	178,984,816	201,826,434
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	169,823,371	178,984,816	201,826,434

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しており、さらに②正味財産増減計算書の科目「当期経常増減額」も年度ごとに増加しており、財政面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」も年度ごとに増加しており、2024年度決算額は約4億5千700万円となり、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主な管理実績

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年間指定
- ・2008年4月 江の島岩屋の指定管理者として5年間指定
- ・2013年4月 江の島岩屋の指定管理者として5年間指定
- ・2018年4月 江の島岩屋の指定管理者として5年間指定
- ・2023年4月 江の島岩屋の指定管理者として3年間指定

イ. 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年間指定
- ・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年間指定

ウ. 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年間指定
- ・2020年4月 藤沢市片瀬東浜駐車場の指定管理者として5年間指定
- ・2025年4月 藤沢市片瀬東浜駐車場の指定管理者として3年間指定 現在1年目

エ. 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年間指定
- ・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年間指定
- ・2024年4月 藤沢市ふじさわ宿交流館の指定管理者として5年間指定 現在2年目

オ. 江の島花の名所

- ・2005年4月から現在まで各年度において藤沢市から江の島花の名所の管理運営を受託

カ. 江の島龍野ヶ岡自然の森

- ・2015年4月から現在まで各年度において藤沢市から江の島龍野ヶ岡自然の森の管理運営を受託

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」の維持管理を藤沢市から受託
- 2016年 4月 「藤沢市ふじさわ宿交流館」の指定管理者となる
- 2025年 4月 法人化30周年

II 事業計画書

1 「施設の効用の発揮」

(1) 施設利用の促進

江の島岩屋の入洞者の増加を図るため、誘客宣伝や島内観光施設と連携します。

①施設誘客宣伝ポスターによるPR

江の島岩屋のポスターを作成し、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成・配布

お子様や若者に訴求しやすいデザインのパンフレットを作成し配布します。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成します。



③施設内アナウンス・案内表記

岩屋洞内において、日本語と英語による案内放送や案内表記を行います。



④のぼり旗によるPR

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）の協力を得て掲出します。

⑤観光プロモーション事業によるPR

行政、民間事業者、当協会で構成されたキャラバン隊により北関東地域等において駅頭、メディア、旅行会社等に対して実施するプロモーション活動の中で江の島岩屋を紹介するほかYouTube広告やSNSに岩屋の動画等を露出しPRをします。

(2) サービスの向上

江の島には、日本国内はもとより世界各国から、また年齢層も幅広い観光客が訪れます。

江の島岩屋では入洞者にご満足いただくため、洞窟ならではの特徴を活かしたイベントを実施し利用者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】

稚児ヶ淵から望む日々移り変わる素晴らしい風景の写真を第二岩屋橋に展示し観光客に江の島の魅力を伝えます。
また、ゴールデンウィーク期間中は、“ミニ水族館”と題し磯場で観察できる魚や貝やカニなどがいる水槽を観光客に鑑賞いただきます。

②江の島今昔写真展の開催

【5月中旬～6月上旬】

昔と今の江の島の写真を展示し、観光客の興味を促します。



③七夕まつり

【7月上旬】

七夕の時期、洞内に笹飾りを設置し、入洞者が短冊に願いごとを書く企画を実施します。



④「江の島灯籠」と日本各地の風鈴展

【8月】

湘南藤沢活性化コンソーシアムが主催する夏の恒例イベント

「江の島灯籠」と連携し洞内にオリジナルの天女と五頭龍の大型灯籠を設置し幻想的な雰囲気を演出します。暗い洞窟ならではの特性を活かし、江の島灯籠を日中から楽しめるようにします。

また、日本各地の風鈴を展示し、入洞者に目と耳で涼しさを感じていただきます。



⑤写真映えスポット作りと世界の洞窟写真展の開催

【9月】

第二岩屋橋に世界各国の洞窟の写真を展示し洞窟の魅力を感じてもらうほかたくさんの風車を飾り若年層がSNS等で発信をしたくなるような写真映えするスポットを作ります。



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】

湘南藤沢活性化コンソーシアムが主催する秋の恒例イベント

「湘南キャンドル」と連携し、洞内にLEDキャンドルを設置し幻想的な雰囲気を演出します。

島内での滞在を長くできるように暗い洞窟の特性を活かし午前中から点灯します。

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月末】

湘南藤沢活性化コンソーシアムが主催する冬の恒例イベント

「湘南の宝石」に合わせ、第二岩屋洞内をイルミネーションで装飾し第一岩屋と異なる雰囲気を演出します。

日中からイルミネーションを楽しめる拠点とし、夕方から点灯する島内各所のイルミネーションの期待感を高めます。



⑧オリジナルポストカードの配布と郵送サービスの実施

【3月中旬】

春の恒例イベント「湘南江の島春まつり」の一企画として、入洞者に岩屋のオリジナルポストカードを配布。

メッセージを書いたカードをその場で投函できるサービスも行います。



⑨手燭（ろうそく）貸出サービス

【通年】

第一岩屋内は江の島を詠んだ与謝野晶子の歌碑があります。その歌を再現するため、入洞者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、安全に楽しんでいただくため、LED電球を使用した疑似ろうそくを貸し出します。



⑩入洞者1,000万人記念特別イベントの実施

これまでどおりの入洞者数で推移すれば2027年度中に入洞者1,000万人を達成する見込みです。その際は特別セレモニー等イベントを実施し、その存在を広くPRし、さらなる入洞者獲得に努めます。



(3) 平等な利用の確保

①平等利用の確保の考え方

江の島岩屋は藤沢市の「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かつ快適な管理運営を行う責務があります。

当協会は、当施設の管理運営にあたり、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

江の島岩屋は、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。当協会は、施設内や窓口での案内、手燭の貸出し、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、平等かつ公平・公正な判断のもと、利用者に対応します。

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、ご意見箱の設置や、アンケートを実施し、入洞者の属性、施設の印象、要望などを把握した上で、管理運営に活用します。

また、入洞者とのコミュニケーションの中から得られた貴重なご意見を施設運営に反映していきます。

①ご意見箱の設置

第一展望所にご意見箱を設置し、いただいた意見は、施設改善等への貴重な情報として、事務局や関係機関と共にするとともに協議・検討し、対策・処置をします。

②利用者アンケート（自己モニタリングの実施）

お客様の満足度向上を図るため、年に1回アンケートを実施します。

最近の満足度調査結果 調査数 2022年度 - 294人、2023年度 - 652人、2024年度 - 425人

(問) 江の島岩屋全体の印象

評価	2022年度	2023年度	2024年度
非常に満足・やや満足	96%	97%	96.7%
どちらともいえない	3%	2.6%	3.1%
あまり満足でない・まったく満足でない	1%	0.4%	0.2%

(問) スタッフの感じのよさ

評価	2022年度	2023度	2024年度
非常に満足・やや満足	97%	97%	96.7%
どちらともいえない	2%	2.8%	2.8%
あまり満足でない・まったく満足でない	1%	0.2%	0.5%

(問) 施設の清掃状態・清潔さ

評価	2022年度	2023度	2024年度
非常に満足・やや満足	94%	97.2%	97.4%
どちらともいえない	6%	2.5%	1.9%
あまり満足でない・まったく満足でない	0%	0.3%	0.7%

(問) 江の島岩屋にまた来場したいと思いましたか

評価	2022年度	2023度	2024年度
非常に満足・やや満足	87%	85.9%	84.1%
どちらともいえない	10%	11.6%	11.9%
あまり満足でない・まったく満足でない	3%	2.5%	4%

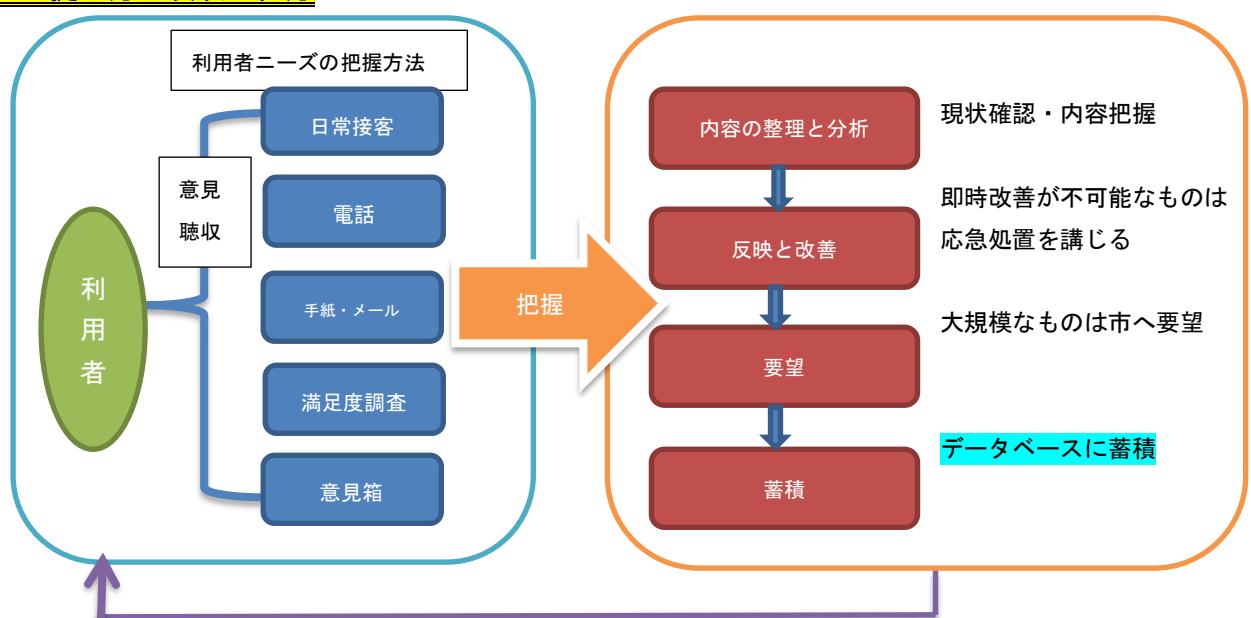
(問) 江の島岩屋への来場は何回目ですか

来場回数	2022年度	2023度	2024年度
初めて	73%	72.7%	67.9%
2回目	12%	12.6	15.9%
3回目	5%	5.5	6.6%
4回以上	10%	9.2%	9.9%

(問) どちらからお越しになりましたか

場所	2022年度	2023度	2024年度
藤沢市内	4%	2.8%	3.3%
市外神奈川県内	25%	22.9%	24.2%
県外	71%	64.8%	56.2%
海外	0%	9.5%	16.2%

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、長い年月の間に波の浸食を受け続けたことによりできました。第一岩屋は152m、第二岩屋は56mあります。富士山の洞穴につながっているとも云われています。1971年(昭和46年)以来、長期閉鎖されていましたが、1993年(平成5年)4月18日に周辺施設を一新して再開しました。

この自然豊かな観光施設を、「ホスピタリティの深化と居心地の良い観光空間の創出」の実現に向け、国内外から訪れる観光客が快適に過ごせる環境整備に努め、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

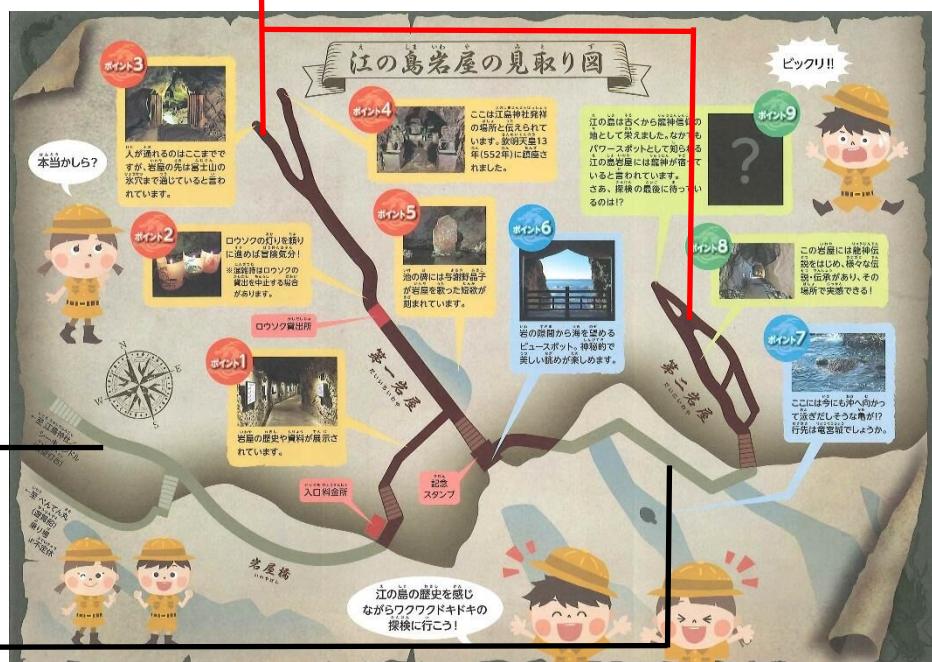
江の島岩屋は、全体が江の島の磯場と一体となり形成されている特殊な施設で屋外エリアの橋梁部分と屋内エリアの洞窟部分に分かれています。

洞窟外エリア（灰色部分）

洞窟内エリア（焦げ茶色部分）

岩屋橋、第二岩屋橋

第一岩屋、第二岩屋



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		管理運営の考え方
屋外エリア		
第一岩屋橋	<ul style="list-style-type: none"> 施設のエントランス 富士山がよく見える絶景のスポット 荒波時は塩が付着しやすい 	<ul style="list-style-type: none"> 欄干及び通路は日々点検するとともに清潔にしておく
第二岩屋橋	<ul style="list-style-type: none"> 洞内から出て解放感を感じる場所 動植物が観察できる 江の島の断層がみられる 	<ul style="list-style-type: none"> 欄干及び通路は日々点検するとともに清潔にしておく
橋脚部分	<ul style="list-style-type: none"> 橋のカーブが崖に近く台風の被害を受けやすい 長期の潮風で鉄筋の錆び汁が発生してきている 	<ul style="list-style-type: none"> 特殊な場所のため専門業者による定期点検が不可欠 修繕費は高額となることが見込まれるため早期に藤沢市に相談する

特性		管理運営の考え方
屋内エリア		
入口料金所	<ul style="list-style-type: none"> 現金、決済端末、パソコン、チケット類のほか電気・放送・通信設備がある 室内の湿度が高く機器に影響が発生しやすい 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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 人工的に掘削したことと風が通り抜けるため天井部分に落石が多い。 	<ul style="list-style-type: none"> 天井部分は毎日点検 展示物は毎日清掃 日常的に通路の落石除去作業 照明設備の定期点検 防護ネットに溜まった落石の定期的な除去作業
第一岩屋と池	<ul style="list-style-type: none"> 江の島岩屋のメイン部分 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 池に与謝野晶子の歌碑を展示 シェルターに落ちた石が池に溜まる 	<ul style="list-style-type: none"> 欄干と通路部分は毎日清掃 専門業者による定期的なシェルター清掃及び池の落石除去作業の実施。 <p>※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配慮する。</p>
手燭貸出所	<ul style="list-style-type: none"> 岩屋独自サービスの目玉 入洞者とコミュニケーションが取れる場所 質問や写真撮影の依頼など 	<ul style="list-style-type: none"> 火気の取扱注意 手燭のメンテナンス、数量チェック ろうそく小屋の整理整頓
第一展示物	<ul style="list-style-type: none"> 歴史ある石造物の展示エリア 天井が低いためウレタンでカバー 夏場は湿度が高い 	<ul style="list-style-type: none"> ウレタンの破損の確認、補修、交換 湿気によるアクリルカバー曇りの拭き取り作業 石造物への照明の角度、球切れの点検
第一展望所	<ul style="list-style-type: none"> 昔の岩屋の入口 岩屋ポスターはここから撮影した写真を使用 S N S 映えする撮影スポット 	<ul style="list-style-type: none"> 周辺の欄干・ベンチ等の清掃・点検 専門業者による橋脚部分の定期点検の実施
第二岩屋 入口	<ul style="list-style-type: none"> 開放感のある入口部分 ベンチで休憩ができる 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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 台風時は波が侵入するため展示物の移動が必要 	<ul style="list-style-type: none"> 夏場は通路部分の水かきを実施 落石ネットの点検 内線電話、放送設備の点検

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
	入口料金所	入口の清掃	毎日													
		料金所内清掃	毎日													
		電気設備の点検	年6回	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	業者委託
		料金所内除湿	毎日													
		展示パネルの清掃	毎日													
	ギャラリー	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													
		欄干の清掃	毎日													
屋内	第一岩屋と池	通路の清掃	毎日													
		シェルター清掃	年4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
		小屋の清掃	毎日													
	手燭貸出所	手燭のチェック修理	毎日													
		ろうそく・ボンベ管理	毎日													
		通路の清掃	毎日													
		アクリル拭き掃除	毎日													
	第一展示物	石造物・照明点検	毎日													
		ウレタンの点検	毎日													
		欄干の清掃	毎日													
		欄干の点検	毎日													
	第一展望所	ベンチの清掃・点検	毎日													
		欄干の清掃	毎日													
		欄干の点検	毎日													
	第二岩屋 入口	ベンチの清掃・点検	毎日													
		通路の清掃	毎日													
		除湿機の点検	毎日													
	第二展示物	展示物の撤去設置	必要に応じ													
		持込・発生ゴミの処分	週2回	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	業者委託
		繁忙時の案内人員整	必要に応じ		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	業者委託
全体	ゴミ処理															
	案内/警備				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	

③施設管理維持に伴う業務の再委託について

当協会は、施設を快適にご利用いただくため、施設等の維持管理は可能な限り現地スタッフ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が必要とされる作業については安全性と効果性の観点から外部委託により実施します。

また、地域との協働による地元活性化の視点から、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)
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)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)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、計画的に発注します。

保守点検については、点検報告書の提出及び確認を実施します。

④入洞者や地域住民等に配慮した管理運営について

公益社団法人として、「公の施設としてあるべき姿」に照らしながら常に入洞者や地域住民等のニーズに耳を傾け、安全、安心で快適な施設となるよう管理運営を行います。

ア. 入洞者や地域の方に信頼される管理運営

- 江の島岩屋を訪れる多くの入洞者に信頼され、地域の誇りとなるよう、洞内施設の維持管理はもとより施設周辺の清掃を心がけ、入洞者が安全で快適に過ごせる環境を整えます。
- 台風で施設が被害を受けた時は、入洞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速やかに復旧作業を行い、安全確認後、早期の利用再開に努めます。

イ. 入洞者や地域住民等の意見を反映させた管理運営

- 入洞者に江の島全体を周遊していただけるよう季節ごとのイベントに協力し広報宣伝を積極的に行い、入洞者の増加を図り、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。
- 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、地域活動に積極的に参加しコミュニケーションをとりながら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

3 「危機管理体制」

(1) 防犯・防災対策

- 事故や災害の際に適切な行動や救命、応急手当等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ー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受講、修了することで適切な操作と救命措置を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に実施します。
- ④緊急放送設備や消火器など防災設備の定期点検を行います。
- ⑤ゴールデンウィークやお盆期間中は多くの観光客が訪れるため、案内係を増員しトラブル防止や観光案内などに対応します。また、年末及び年始の夜間は警備員を配置し防犯、事故防止に努めます。



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、高波や強風などの厳しい環境にさらされるため、徹底した安全教育、入念な施設点検、適切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ます。

日頃から緊急時に備えるとともに、事態が発生した場合は入洞者及び周辺の観光客等の安全確保を最優先に考え、近隣住民や関係機関と連携をとり、正確な状況把握に基づき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。

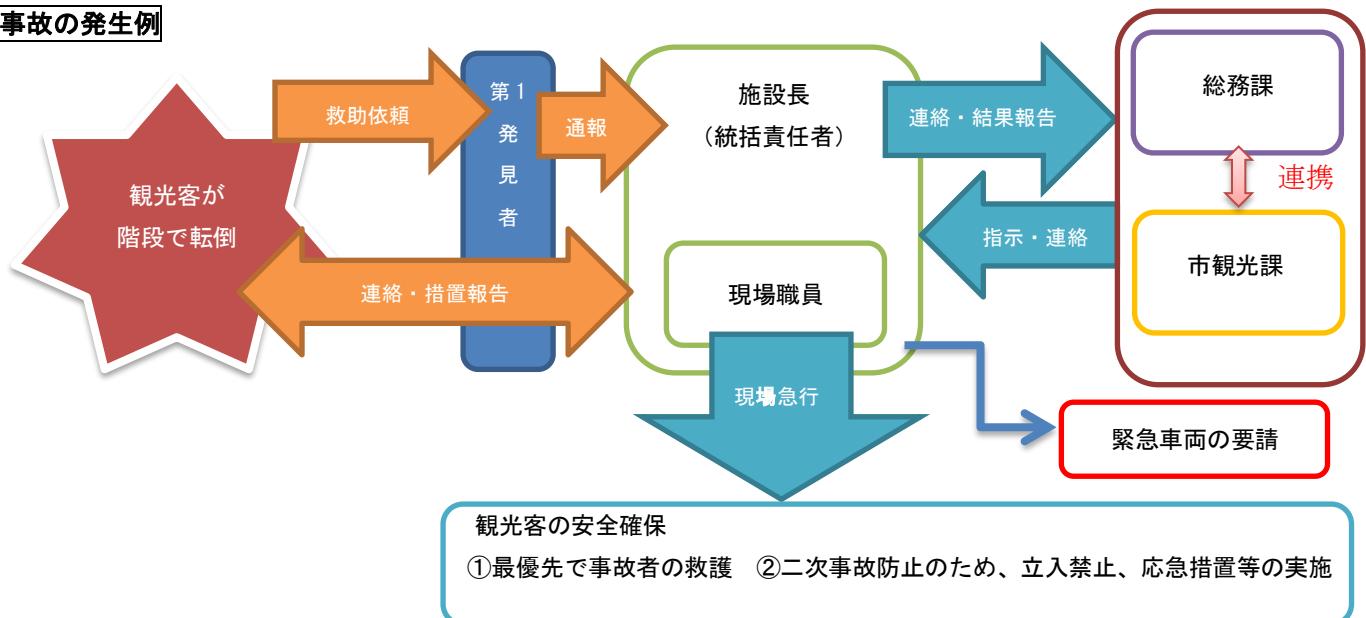
ア. 事故、事件発生の場合

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あたり「人命最優先」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、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



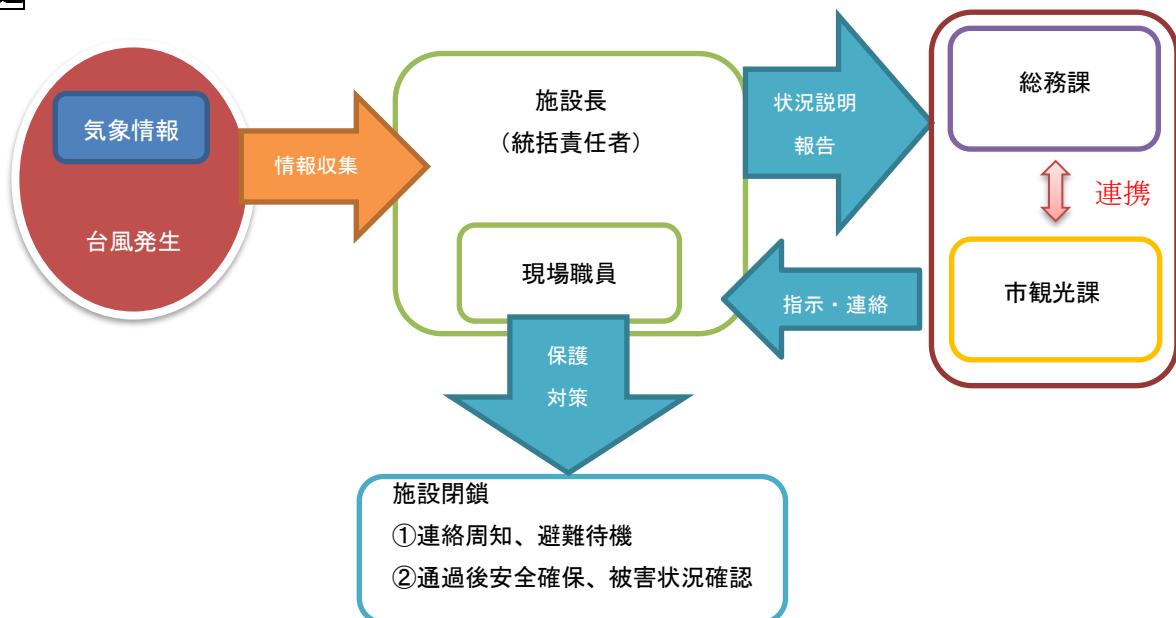
- A. 職員が現場へ急行、迅速な救護や応急手当
- B. 二次災害の防止のための立入禁止措置、避難誘導
- C. 状況に応じ、救急車・消防車等の緊急車両を要請
- D. 発生の第一報やその後の状況、結果を「事故報告書」として関係機関に連絡、報告
- E. 総務課及び市觀光課からの指示、指導に対応
- F. 被害者及び発見者への措置状況の報告

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、事前に気象情報を収集・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、施設には近づかず安全な場所で避難待機し、通過後もすぐには近づかず周辺の安全確認の後に施設の被害状況を調査・点検します。

台風接近通過

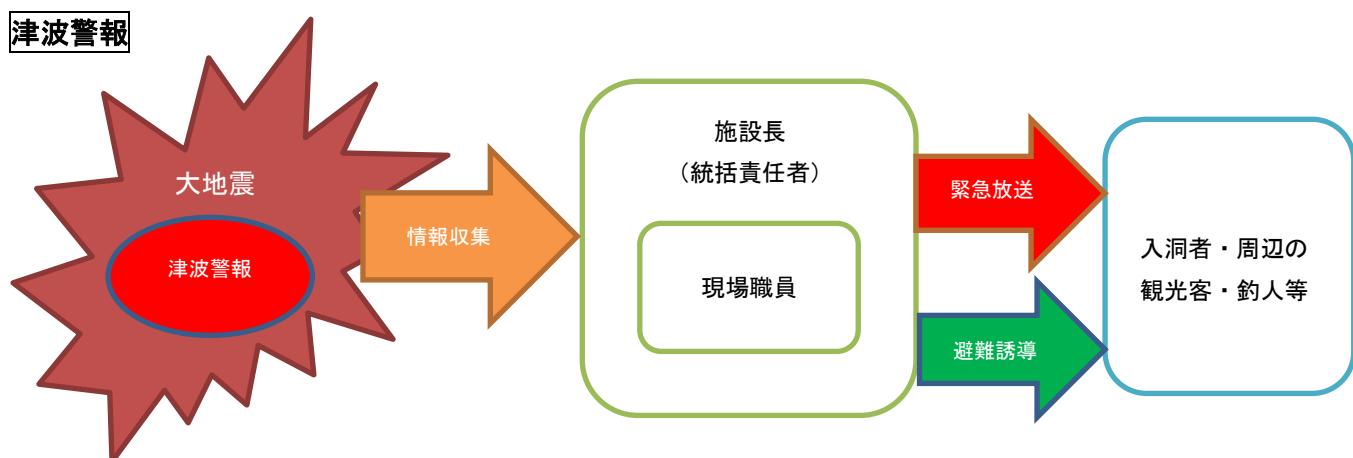


- A. 台風が接近し、進路が直撃または施設の西側（愛知・静岡県）に上陸しそうな情報
- B. 気象状況の説明を関係機関に報告、閉鎖時期の指示、指導に対応
- C. 施設内の備品、電気類、展示物等の避難、保護対策の実施
- D. 施設閉鎖、関係機関及び近隣地域に連絡周知（島内放送活用）
- E. 避難待機、通過後安全確認
- F. 被害状況の確認・報告、開洞までの対応

ウ. 大地震が発生し津波警報等が発令された場合

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入洞者を施設外に誘導し、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、江の島の津波一時避難場所である「江の島サムエル・コッキング苑」に避難するように入洞者や周辺の観光客に広報し誘導します。



※入洞者・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、施設の揺れを確認
- 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. 直ちに緊急放送で洞内外に津波警報が発令されたことを放送
- D. 職員が入洞者を施設外に誘導、周辺観光客に避難を周知
- E. 全員避難確認後、稚児ヶ淵の階段一番上（奥津宮付近）に避難、場合により津波一時避難場所である「江の島サムエル・コッキング苑」まで避難するように入洞者や周辺の観光客に広報、誘導
- 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



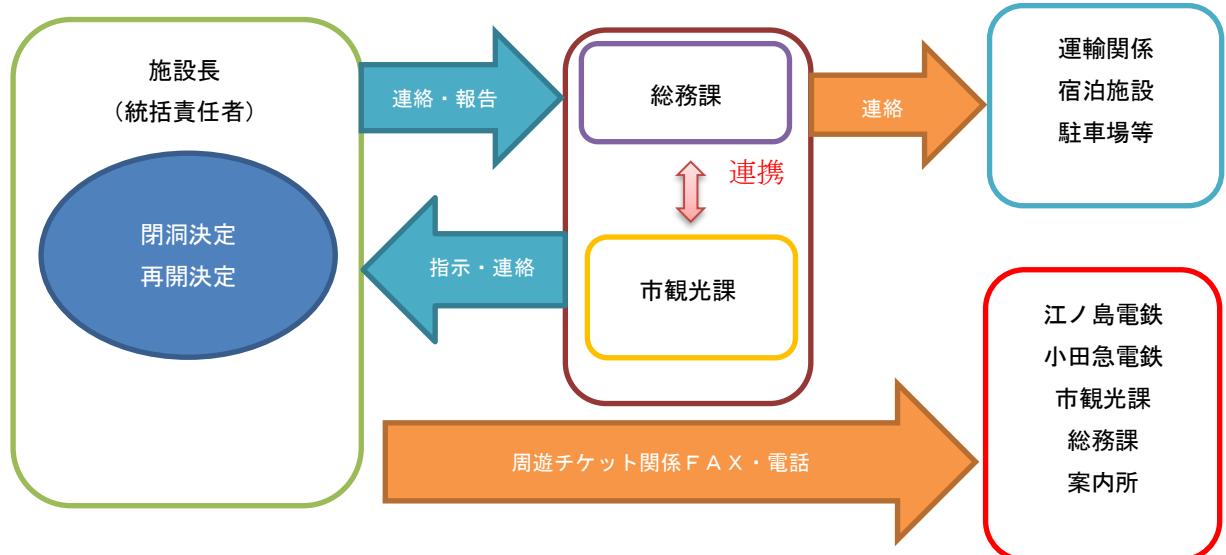
高波後の修繕等



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機関に連絡し入洞者や観光客に広報周知します。周知にあたっては、確実に連絡するためFAXと電話の両方の手段で連絡をします。また、施設の再開が決定した場合も同様に関係機関に連絡いたします。



多く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感染症対策について

感染症が発生した場合、お客様が安全・安心に施設を利用できるよう次のとおり対策を行います。

ア. 従事職員の対応

- ・自宅にて健康チェックや検温を行い、感染症の兆候がある場合は自宅待機とする。
- ・出勤時に検温等の体調チェック、
- ・出勤時、休憩時等レストハウスへの入室ごとに手洗いを実施
- ・消毒作業（料金所カウンター、ロウソク小屋入口等）

イ. 入洞者への対応

- ・入口に消毒液の設置
- ・洞内に扇風機を設置し常時換気をする

4 「人員体制・経費」

(1) 人員体制

①従事職員について

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	救命講習修了
臨時職員	6人	接客サービス	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条において「供用時間は、午前9時から午後4時までとする。」となっていますが、当協会では、施設利用の促進・利用者サービスの観点並びに地域事業者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）

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～3月 午前9時～午後5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

労働関係法令を遵守し、適切な人員配置、労働条件とするため勤務体制については、以下の事項をもとに定めます。

- ・平日は管理人数6人、土日祝日は7人を基本として運営し11人のローテーション勤務とします。
- ・勤務にあたり、有給休暇取得向上に努めるとともに、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、時間外労働縮減対策として早番・遅番の交替制とするなど効率化に努めます。
- ・ゴールデンウィークやお盆期間等は特に来場者が多くなるため、人員を手厚くするとともに外部委託による案内係を配置し、事故防止及び入洞者への安全サービスの向上に努めます。

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

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、接遇、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。

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の具体的な計画

年間2,000万人以上の観光客が訪れる藤沢市の中で、江の島岩屋は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。

年間入洞者50万人を超えるこの施設は、台風などの気象状況により大きく影響を受ける特殊な環境にあります。

有名観光地の江の島にある施設として、入洞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に従事スタッフに教育を実施します。

区分	内容	
接遇教育	・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	・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	・津波対策	避難訓練の実施（自主年2回、地域合同年1回）
	・台風対策	施設保護対策の実施 適宜
	・防災（災害）対策	地域防災訓練への参加
救急教育	・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	・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	・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

(2) 収支予算書

①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（5年間）の収支予算案は、過去の実績・積算により算出していますが、施設の特殊性による安全管理経費、台風等の災害への対応経費など他施設の維持管理にはない要素が多くあるため、収入面における安定した入洞者の確保と支出面における経費節減が必要と考えます。

当協会では、江の島岩屋の周知を広く図るため、岩屋自体のPRだけでなく、江の島全体への誘客を図る観光振興事業に取り組んでまいります。

指定管理料（2026年度～2030年度）

(単位：円)

科目	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度	2030年度	摘要
	予算額	予算額	予算額	予算額	予算額	
給料手当	33,842,937	34,104,716	34,385,426	34,698,028	35,011,896	正職員3名 嘱託職員2名
臨時雇賃金	18,055,800	18,660,300	19,264,800	19,869,300	20,473,800	臨時職員6名
法定福利費	8,364,033	8,402,066	8,442,777	8,483,888	8,525,283	法定福利費11名
通信運搬費	800,000	800,000	800,000	800,000	800,000	電話料・送料
支払手数料	2,100,000	2,400,000	2,880,000	3,360,000	3,840,000	振込手数料 キャッシュレス手数料
消耗品費	2,000,000	2,000,000	2,000,000	2,000,000	2,000,000	備品・事務用品等
修繕費	200,000	200,000	200,000	200,000	200,000	軽微な修繕費
印刷製本費	1,980,000	1,980,000	1,980,000	1,980,000	1,980,000	パンフレット・入洞券 ポスター等
光熱水料費	800,000	800,000	800,000	800,000	800,000	電気料・水道料
保険料	130,000	130,000	130,000	130,000	130,000	運搬・動産保管保険
警備料	1,856,000	1,948,000	2,045,000	2,147,000	2,254,000	警備員・繁忙期案内係
保守点検料	1,089,000	1,089,000	1,089,000	1,089,000	1,089,000	電気施設保守点検料
清掃料	1,529,000	1,529,000	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	600,000	600,000	災害時緊急作業業務
広告宣伝費	500,000	750,000	500,000	500,000	500,000	メディア等広告宣伝
小計	73,846,770	75,393,082	76,646,003	78,186,216	79,732,979	
諸経費	3,692,339	3,769,654	3,832,300	3,909,311	3,986,649	事務経費5%
小計	77,539,109	79,162,736	80,478,303	82,095,527	83,719,628	
消費税	7,753,910	7,916,273	8,047,830	8,209,552	8,371,962	
合計	85,293,019	87,079,009	88,526,133	90,305,079	92,091,590	

指定管理期間の入洞者数と入洞料予測

予測	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度	2030年度	摘要
有料入洞者数	470,000	477,000	484,000	491,000	498,000	2026年度の入洞者数は直近3年間（2022～2024年度）の平均入洞者数から設定。以降年度ごとに1.5%ずつ増加すると設定。
入洞料	216,200,000	219,420,000	222,640,000	225,860,000	229,080,000	入洞料単価460円（過去3年の入洞料の平均値）
指定管理料との差額	130,906,982	132,340,991	134,113,867	135,554,921	136,988,410	

②指定管理者提案時（2022年）と過去3年の実績について

ア. 指定管理提案時の予測入洞者数と実績表

(単位：人/円)

区分＼年度	2022年度		2023年度		2024年度	
	人数	収入金額	人数	収入金額	人数	収入金額
指定管理提案時目標値(A)	430,000	190,713,600	285,000	124,427,865	295,000	128,793,755
入洞者・入洞料実績(B)	423,267	193,105,350	484,103	222,134,910	510,285	236,119,620
差異(B)-(A)	-6,733	2,391,750	199,103	97,707,045	215,285	107,325,865

イ. 指定管理料と入洞料実績との差額

(単位：円)

区分＼年度	2022年度	2023年度	2024年度
指定管理料(A)	66,904,495	70,991,122	78,305,882
入洞料実績(B)	193,105,350	222,134,910	236,119,620
差異(B)-(A)	126,200,855	151,143,788	157,813,738

（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、統括管理機能として位置づけ、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、江の島岩屋周辺は江の島の最奥部、相模湾が目の前にあるため、塩害が避けられず、また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。また、資材や消耗品の運搬等に関しても、江の島特有の狭く険しい階段を使い人力で行うほか船を利用して運搬も行うなど通常のオフィスとは異なる環境下で業務に臨みます。

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は即座に現場から詳細な状況を総務課に伝え、関係部署等との調整や対応を効率的に行います。

さらに、勤務シフトに関してもきめ細かな体制を敷くなどして総勤務時間の抑制に努めるほか、電灯のLED化、入洞者へ貸出すろうそくはできる限り再利用するなど経費削減対策をします。

また、イベント実施に際しては地元の方々と日々のコミュニケーションを通じて培った良好な関係により効率的かつ効果的な運営を行います。

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のイベントへ江の島岩屋として参画することにより、入洞者の増加を図るとともに江の島と片瀬海岸との周遊性を高め地域経済の活性化に努めます。

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・協議し解決にあたります。



江の島べんてん丸



地元事業者と共にイベント



地元の方々と植栽作業

5 「市の施策への理解」

(1) 情報の管理体制

当協会は、藤沢市の指定管理者として「公の施設」を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姿勢で接し、快適で安全な施設管理を目指します。

また、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、責任を持って施設管理業務に従事します。

さらに、2018年度から文書取扱リーダー、職場研修リーダー、IT推進リーダー、情報公開（個人情報保護）推進リーダー、コンプライアンス推進リーダーを設けるとともに、それぞれの担当に監督者を配置し、全体の統括責任者を総務課長の職務とし、組織全体としてガバナンス強化に努めています。

①情報の管理体制

文書取扱リーダー、職場研修リーダー、IT推進リーダー、情報公開（個人情報保護）推進リーダー、コンプライアンス推進リーダーが中心となり、次のように取り組みます。

ア. 情報公開・守秘義務

当協会は、業務上知り得た情報について第三者に漏洩しないことなど守秘義務を遵守しますが、情報公開では、市の情報公開条例に基づき定めた「公益社団法人藤沢市観光協会情報公開規程」に基づき、指定管理業務で知り得た情報や文書は、規程第7条に規定された個人情報等の除外事項を除き、情報開示します。

イ. 個人情報の取扱い等

当協会が取り扱う個人情報は、各イベントの参加者、協賛申込者などの事務局で扱う各種個人情報があり、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」を定め適切に運用します。

ウ. 職員への周知徹底

個人情報はその情報を扱う担当職員が意識を持って管理することが重要となるため、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、特に次の点に留意するよう周知徹底します。

- ・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。

(2) 環境、人権施策、SDGs等への理解

①環境への理解

「藤沢市環境基本条例」の基本理念に基づき、CO₂削減による地球温暖化対策等の環境保全、省エネなどの環境にやさしい運営に努めます。

②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条及び「日本国憲法」第11条・第97条の周知、徹底を図り、「ふじさわ人権文化をはぐくむまちづくり指針」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。

③SDGsへの理解

SDGsとは、17のゴール、167のターゲットから構成された「2030年までに持続可能でよりよい世界を目指す」国際目標です。

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し、地域経済の活性化が図れるよう取り組みます。

(3) 環境、人権施策、SDGs等に配慮した取り組み

①環境に配慮した取り組み

- ・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）
- ・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る
- ・所管する施設では敷地内禁煙
- ・温室効果ガス排出削減のため、江の島岩屋施設及び江の島岩屋事務所の電力については100%再生可能エネルギー由來の電力を導入

②人権施策に配慮した取り組み

- ・人権や接遇研修等に参加し、知識、スキルの向上を図るとともに職場研修リーダーを中心に組織内の研修体制を整える
- ・いわゆるセクハラ、パワハラ、マタハラなどあらゆるハラスメントの禁止とともに相談窓口を設け職場内での啓発を適宜行う

③SDGsに配慮した取り組み

- ・神奈川SDGsパートナーに登録をしています。
- ・ふじさわSDGs共創パートナーに登録をしています。
- ・当協会ホームページに「公益社団法人藤沢市観光協会SDGs宣言」を公開
- ・施設照明のLED化による消費電力の削減
- ・手燭ろうそくの再利用

(4) 暴力団排除等への対応

「藤沢市暴力団排除条例」の基本理念である、暴力団は事業活動又は市民生活に不当な影響を生じさせる存在であるという認識の下、暴力団を恐れること、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、市、県、市民、事業者及び暴力団排除に自主的に取り組む団体が相互に連携及び協力して推進されなければならない。ということを基に、当協会は「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」を定め不法行為対応マニュアル及び対策フローチャートを適切に運用し組織的に対応するとともに職場の体制づくり、職員の心構えなど日常的な対応をはかるとともに職場研修等で徹底を図ります。

6 「特記項目」

(1) 観光施策への理解

「藤沢市観光振興計画」は「藤沢市市政運営の総合指針2028」の理念や施策の方向性に基づき取り組むものです。「藤沢市観光振興計画」に記載された観光振興の目的は、観光振興が交通産業や宿泊業、旅行業に加えて、飲食業や小売業など幅広い業種の活性化につながり、多様な業種が活性化することによる観光消費の拡大が市内全体に高い経済効果をもたらし、また、多くの雇用を生み出し、市民の暮らしを支えるとともに、地域に賑わいを創出し、観光振興によって得られる経済効果が、より魅力的で住みやすいまちへ、まちづくりを行うための重要な財源の一部となり、地域経済の循環を促進することとしています。

将来像に、「共創し選ばれ続ける観光都市」が掲げられており、そこに至る大柱として「選ばれ続ける持続可能な観光魅力づくり」「魅力あふれる情報発信と戦略的な誘致活動」「ホスピタリティの深化と居心地の良い観光空間の創出」「観光振興と市民生活の豊かさ向上の両立」と4つの基本方針があります。

江の島岩屋の管理運営は、4つの基本方針の中でも「ホスピタリティの深化と居心地の良い観光空間の創出」に位置付けられており、当協会はその方針を実現すべく、観光客のニーズに合ったサービスの提供、キャッシュレス化の促進など「国内外の観光客が快適に過ごせる環境整備」を目指し、施設の維持管理に取り組んでまいります。

(2) 優れた企画力・効果的な周知、発信力

当協会は、江の島岩屋を始め、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」、「藤沢市片瀬東浜駐車場管理運営業務」、「藤沢市ふじさわ宿交流館管理運営業務」を受託しており、観光施設運営について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があるため、施設管理及び運営を行うために必要な能力を有しています。

また、「観光案内業務」を受託しているため、観光案内所を通じて届く観光客からのご意見やご提案に対し、速やかに改善・対応ができる体制を整えています。

①優れた企画力

当協会は、事業推進課内にイベント部門、フィルムコミュニケーション部門、インバウンド部門があり、各業務において江の島岩屋を絡めた企画が実施可能です。

また、当協会の理事は、江の島地区、交通、宿泊、飲食、海水浴場、神社・仏閣など地域の幅広い分野の団体から推薦されており、観光分野に関して多種多様な情報受発信機能を有するほか、観光関係機関との協議会等にも複数参画し、江の島岩屋のみならず江の島全体への誘客宣伝に対して数多くのチャネルを有しています。

当協会は、江の島岩屋を管理運営するにあたり、このチャネルを最大限に活用した企画により入洞者の増加と満足度の向上に取り組みます。

②効果的な周知・発信力

ア. 観光キャラバン事業でのPR

地元観光事業者及び行政機関等により観光キャラバン隊を結成し、北関東の主要都市（群馬県前橋市・高崎市、栃木県宇都宮市、茨城県水戸市など）などを訪問し宣伝活動を展開します。

- ・駅頭で配布するパンフレット類の中に江の島岩屋の情報を入れ込みPRします。
- ・新聞社、テレビ局及びラジオ局等を訪問し、湘南江の島海の女王・王子による本市の観光PR並びに観光情報を提供する中で江の島岩屋をPRします。
- ・旅行会社を訪問し、最新の観光情報を提供し個人旅行や団体旅行の送客を依頼する中で江の島岩屋のPRをします。

イ. SNS等による情報発信

藤沢市と共同で運営する「藤沢市観光公式ホームページ」で岩屋を紹介するほか外国語版ホームページの「Discover FUJISAWA」において、江の島岩屋等の観光施設を紹介します。

洞窟という他の観光施設にはない魅力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をはじめ江の島全体の情報など、藤沢市の観光の魅力を紹介します。さらに、当協会が運営する駐車場データや動態調査などを活用し、街頭ビジョン広告、YouTube 広告などのデジタルメディアで江の島岩屋の P R 動画を放映し、施設の魅力を発信します。

ウ. メディアとの連携

当協会では地域の新聞社、ラジオ局等とも信頼関係を構築しているので、積極的に情報発信を行います。また、旅行雑誌等へおでかけスポットとしての江の島岩屋の情報を発信し集客を図ります。

エ. 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、かねてより信頼関係が深く、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、江の島岩屋の誘客ポスターなど引き続きポスター等掲出の協力をいただき、集客を図ります。

オ. フィルムコミッショナリによる P R

当協会が事務局を担うフィルムコミッショナリ窓口には、番組制作会社から映画、ドラマ、情報番組などのロケに伴う様々な問い合わせがあります。

江の島岩屋内でのロケ等の問い合わせもあり、積極的に受け入れ対応することでテレビを通じて観光スポットとしてだけでなく学術的な見地からの魅力も P R します。

カ. 関係機関との連携

藤沢市や鎌倉市及び鎌倉市観光協会、江ノ島電鉄及び当協会等で構成する「鎌倉藤沢観光協議会」を通じて、外国人旅行者が多数訪れている鎌倉市との相互連携を強化していく中で、外国人旅行者向けに魅力ある観光コンテンツの企画推進や観光案内所総合情報共有会議を定期的に開催し、情報の共有と魅力ある情報発信を行います。

キ. L I V E カメラによる発信

江の島岩屋入口に設置した L I V E 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できる相模湾、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。

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。



L I V E カメラ映像

(3) 周辺住民及び観光事業者との良好な関係

当協会はふじさわ江の島花火大会実行委員会、湘南江の島春まつり実行委員会をはじめ多くの観光振興事業の実行委員会事務局を長らく努めてきたほか、「湘南藤沢フィルム・コミッショナリ委員会」の事務局も担っています。江の島岩屋の管理運営においては、江の島サムエル・コッキング苑や江島神社、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、島全体を周遊していただくことが重要だと考えており、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周辺住民との良好な関係

ア. 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、町内会として東町町内会、西町町内会及び弁天会の3団体があります。また、商店会として江の島観光会、江の島婦人部さざ波会、環境美化団体として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並びに誘客事業としての四季折々のイベント開催にあたり、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ることが可能です。

イ. 島内で実施される各団体の取り組みへの参加等

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、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り、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ことが重要と考えています。

【参加する主な取り組み】

- ・花の植栽（年2回：江の島花の名所及び龍野ヶ岡自然の森）※主体となり実施
- ・江の島下道清掃（年2回）
- ・防災訓練

ウ. 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

当協会では、2013年度から外国語観光ボランティアガイドを育成しており、現在80名の方が登録し、年間を通じて江の島観光案内所へ1日2名を派遣し、外国人観光客に道案内や観光スポット等の紹介をしています。国内外から江の島に訪れる外国人観光客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行い、地域との連携を図ってまいります。

②地元観光事業者との良好な関係

ア. 湘南藤沢活性化コンソーシアムとの連携

湘南藤沢活性化コンソーシアムの事務局を担う立場として、地元観光事業者と様々な情報交換を行い、ナイトイベントを中心に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していきます。主な事項は次のとおりです。

- ・7月下旬から8月下旬に開催する「江の島灯籠」 ※岩屋内に灯籠を設置
- ・10月下旬から11月上旬に開催する「湘南キャンドル」 ※岩屋内にキャンドルを設置
- ・11月下旬から2月下旬に開催する「湘南の宝石」 ※第二岩屋内に装飾実施

イ. 江の島島内観光施設及び江の島周辺施設との連携

島内の観光施設である「江の島エスカ」「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」の各施設が、1日何度でも利用できるお得なチケット「江の島1day」（紙券）を販売します。

江の島島内の各店舗の協力を得て、観光客が島内対象店舗で当チケットを掲示すると割引が受けられる特典等を加えた地域一体で取り組む商品です。

周遊チケットに関しては、藤沢市、民間事業者と連携を図り、観光客のニーズに合わせた券種を用意することで、広域での周遊性を高めるチケット展開を図ります。

ウ. 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。江の島を訪れる観光客にとって、利便性と非日常性を併せ持つこの船は、交通手段でありながら、それ自体が観光コンテンツといえる魅力的な存在です。

当協会では、江の島岩屋に集客するため、江の島べんてん丸の境川乗場に施設パンフレットや江の島周遊用のマップを配架します。また、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。