

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和元（2019）年度

施設名	栃木県民の森
施設所管課	環境森林部自然環境課
指定管理者	たかはらの森管理グループ ・栃木県森林組合連合会（法人番号 8060005000668） ・たかはら森林組合（法人番号 1060005004650） ・高原林産企業組合（法人番号 1060005004626）
指定期間	平成 28（2016）年 4 月 1 日～令和 3（2021）年 3 月 31 日

1 施設の概要

施設所在地	矢板市長井 2927
施設の概要	①指定管理者による管理面積 88.0 ha ②主要な施設 森林学習展示施設（森林展示館、全国育樹祭記念緑地、遊歩道等）、キャンプ施設等
業務内容	①県民の森の施設の維持管理に関する業務 ②県民の森の運営に関する業務 ③上記に附帯する業務

2 収支の状況

令和元（2019）年度

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	59,400	指定管理 ※2	事業費	1,189
	利用料金収入	2,415		管理運営費	25,729
	その他収入※1	491		人件費	34,066
				その他支出※1	1,357
	合計	62,306		合計	62,341
指定管理業務収支差額①			▲35		
自主事業			419		
自主事業収支差額②			311		
収支差額（①＋②）			276		
備考（※1 その他収入の主なものを記載）			備考（※1 その他支出の主なものを記載）		
1 イベント収入 491 千円			1 租税公課 107 千円		
			2 雑費 857 千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

平成 30（2018）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指定管理 ※2	指定管理料	59,400	指定管理 ※2	事業費	1,846
	利用料金収入	1,937		管理運営費	25,305
	その他収入※1	413		人件費	34,385
				その他支出※1	712
	合計	61,750		合計	62,248
指定管理業務収支差額①			▲498		
自主事業			354		
自主事業収支差額②			237		
収支差額（①＋②）			▲261		
備考（※1 その他収入の主なものを記載）			備考（※1 その他支出の主なものを記載）		
1 イベント収入 413 千円			1 租税公課 107 千円		
			2 雑費 466 千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	平成 30 (2018) 年度 (前年度)	令和元 (2019) 年度
野外活動	キャンプ場	1,834 人	2,354 人
	セルフガイドハイク	635 人	1,096 人
	オリエンテーリング	393 人	191 人
	その他レクリエーション	969 人	574 人
森林教育活動	自然観察	877 人	620 人
	林業体験学習	691 人	703 人
	森の恵み (ネイチャークラフ等)	1,670 人	1,120 人
	バーベキュー	610 人	657 人
	ネイチャークッキング	216 人	214 人
イベント(「森の集い」等)		1,039 人	723 人
森林展示館	来訪者	10,068 人	9,503 人
	視察・研修	407 人	204 人
	その他	3,318 人	3,030 人
合 計		22,727 人	20,989 人

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・ 全職員参加の全体ミーティングを月一回開催し、施設管理、当月実施行事等の情報共有を行い共通認識を持ってイベント等に取り組んだ。 ・ 宮川溪谷遊歩道に、新たなサイン(案内板)を設置し、利用者が迷うことなく快適に散策を楽しむことが出来るようサービスの向上に努めた。 ・ 「県民の森」の魅力を広く発信するため、広報パンフレットを県内の市町村役場や観光施設等に送付するとともに、ホームページ・ブログや SNS により日々変化する自然情報の提供を行った。 ・ 職員の手作り企画「チャレンジコーナー」において、一般の方々に楽しんでいただけるクラブ作成を土日祝日を中心に実施し、利用者サービスの向上に努めた。 ・ 各種イベント・キャンプ場予約受付を土日祝日関係なく終日実施し、利用者が申込みやすい環境を整えた。またキャンプ場の予約をインターネットで行えるように、新たなシステムの導入にむけてテスト版の作成に着手した。 ・ キャンプ場を従来の 7/15～8/31 の営業日に加え、4/26～7/14 及び 9/1～30 までの土日祝日及びそれらの前日を営業日とする早期開設及び延長により期間を拡大した。 ・ キャンプ場宿泊者限定で、森林展示館において県森オリジナルグッズのプレゼントを行った。 ・ 年間を通じた定番イベント「森の集い」全 21 回の企画・運営を行った。中でも申込者が多いプログラムは午前・午後の 2 回開催するなど、利用者サービスの向上に努めた。 ・ 避難誘導マニュアル・危機管理対策マニュアルに基づき、職員に内容を周知し、防災訓練等を実施するなど、県民の森利用者の安全・安心のため、迅速な対応ができるように備えた。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法
1 来館者からの意見聴取 (自由意見記入方式)
(1) 森林展示館 回答数 197 件 「みなさまの声をきかせてください」
(2) マロニエ昆虫館 回答数 706 件 「昆虫館を見て感じたことを書いてください」
2 キャンプ場利用者に対するアンケート
(1) 回答数及び評価点
ア 回答数 151 件
イ 評価点 4.3 点 (5 点満点)

大変満足 (5点)	まあ満足 (4点)	ふつう (3点)	やや不満 (2点)	不 満 (1点)	未回答
72名 (47.7%)	62名 (41.1%)	12名 (7.9%)	4名 (2.6%)	0名 (0%)	1名 (0.7%)

3 県民の主催イベント「森の集い」参加者に対するアンケート

(1) 回答数及び評価点

ア 回答数 565件

イ 評価点 4.8点 (5点満点)

大変満足 (5点)	まあ満足 (4点)	ふつう (3点)	やや不満 (2点)	不 満 (1点)	未回答
493名 (87.3%)	52名 (9.2%)	15名 (2.6%)	1名 (0.2%)	1名 (0.2%)	3名 (0.5%)

主な利用者意見 (苦情・要望)	対 応
1 森林展示館 ・ 特になし。 2 マロニエ昆虫館 ・ 照明を明るくしてもらえるともっと美しくみえる。 ・ テレビで宣伝してもらって視野を広げたほうが良い。 3 キャンプ場利用者 ・ バンガローの施設の充実。 ・ サイトのスペースがもう少し広いと良い。 ・ サイトまでの通路の整備。 4 「森の集い」参加者 ・ 特になし。	・ 標本類保護のためやや暗くしている。 ・ 施設の売り込みに努力する。 ・ 点検・清掃・調整し、検討する。 ・ 自然の環境を楽しんでいただくキャンプ場のため、サイト拡張が難しいことを理解していただく。 ・ 運搬路の整備を検討する。

主な利用者意見 (積極的評価)
1 森林展示館 「展示物にビックリした」「感動した」「楽しかった」などの意見 2 マロニエ昆虫館 「とても感動した」「勉強になった」などの意見 3 キャンプ場 「シャワーやトイレがきれい」「宿泊費が安い」「自然が豊かで静か」「施設が充実している」「管理人が親切」「キャンプを満喫した」などの意見

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
<ul style="list-style-type: none"> 各種団体プログラムについては、依頼先の利用目的が十分達成されるよう打合せを密にし、自然散策、ネイチャークラフト、アウトドアクッキングなどの体験プログラムが実施できた。 県民の森主催の体験イベント「森の集い」(年21回開催)については、おおむね実施計画どおり運営ができ、県民の森の魅力を伝えるとともに、自然環境や森林・林業を守り育てる重要性への理解を深めていただくことができた。 キャンプ場を従来の7/15～8/31の営業日に加え、4/26～7/14及び9/1～30までの土日祝日及びそれらの前日を営業日とする早期開設、延長により期間を拡大し営業を行った。

- ・ 自然をより満喫したい方に対して、有料でガイドハイク「スマイレ観察会」を実施した。
- ・ 毎月1回グループ構成団体メンバーによる運営委員会を開催し、自主事業の進捗及び施設の管理状況について検討を行い、グループ構成団体メンバーが共通認識のもと管理、運営を実施した。
- ・ 「県民の森」の魅力を幅広く発信するため、矢板市公式ラインアカウント「やいこみゅ」にイベント情報等を提供し、地域利用者の掘り起こしを図った。また、矢板市泉地区交流協議会に参加（HAPPY HAPPY プロジェクト）し県民の森の魅力について広く一般の方々に周知した。

事業計画に対する評価

- 1 イベントの実績、利用者集計と実態の把握

「森の集い」については全21回を企画し、内2回が荒天及びコロナウイルス感染症対策のため中止となった。

参加者総数は575人（前年比98%）であり、イベントに対する評価は5.0満点中、平均4.8点と高い評価を得た。

県民の森利用者数は20,989人（前年比92%）であり、主な施設であるキャンプ場利用者は2,354人（前年比128%）となった。

キャンプ場については、4月から順調に営業出来たことが、来場者数の増につながったものと考えられる。
- 2 収支計画と実績の確認について

収入については62,725千円、支出については62,449千円、収支差額276千円となり若干の利益を計上することが出来た。
- 3 県民ニーズの把握について

アンケート調査の実施により利用者の意見を把握した。

また、即時改善可能なものについては速やかに対応するなど、利用者サービスの向上に努めた。

 - (1) 森林展示館及びマロニエ昆虫館来館者に対する意見聴取（自由意見記入方式）の実施
 - (2) キャンプ場利用者に対するアンケートの実施
 - (3) 県民の森主催イベント「森の集い」参加者に対するアンケートの実施
- 4 広報活動の評価について

広報活動については、事業の一つの重要な柱と位置付け、積極的に実施した。

特にグループの職員が県内全市町、矢板市、塩谷町内の小中学校、県内森林組合、道の駅、ゴルフ場、保育園、幼稚園、観光協会、商工会、スポーツ用品店、アウトドアショップ、牧場等へ積極的に営業活動を行い「県民の森」のPRを行った。

また、インターネットを有効に活用し、ホームページの充実、ブログ発信により自然情報、施設情報、イベント情報を随時提供した。SNSを積極的に活用した広報活動を行い、旬な自然情報をリアルタイムで発信することができた。

そのほか、矢板市泉地区推進協議会に参加し、「HAPPY HAPPY プロジェクト」による情報誌作成、ホームページ作成、動画作成及びマップ作成に積極的に協力し、県民の森の魅力を一一般の方々に広くPRするとともに、矢板市のLINE公式アカウント「やいこみゅ」をとおしてイベント情報を積極的に発信し、地域の方々に「県民の森」のPR活動を行うことができた。
- 5 ホームページ利用についての解析

ホームページの訪問者数は年間45,789人（前年比74%、月平均3,816人）であり、昨年実績を16,397人下回った。

利用者の多くは、キャンプ場の予約確認及び自然情報やイベント情報の収集、ブログの閲覧などを主に行っていることがわかった。

ホームページについては、利用者に最新情報を提供するための重要なツールとなるため、こまめな更新と見やすいページづくりが重要であり、いかに興味を持ってページを見ていただけるかを考察しながら環境を整え、利用者ニーズに合った内容を掲載していくことが必要である。

今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> ・ 快適に「県民の森」を利用していただけるようにサービスの向上に努め、「親切」「丁寧」を常に心がけ対応できるよう接遇に力を入れていく。 ・ 施設管理・自主事業の実施など職員と利用者が直接対面する機会が多いため、利用者に失礼のないよう、また利用者の問い合わせに的確に回答できるよう各種研修を実施し、職員のスキルアップを図り、利用者のサービス向上につなげていきたい。 ・ キャンプ場における荷物運搬路の整備（舗装）を引き続き実施し、お客様の利便性の向上につなげていきたい。 ・ 施設に設置されているサイン（案内板）等が経年劣化で見えにくくなっており、利用者には不便をおかけする状況になっている。これらを優先順位をつけ継続的に修繕していきたい。 ・ 施設・設備については老朽化が顕在化していることから、日常の巡視を強化するなど、事故の発生を未然に防ぐとともに、迅速な修繕・補修を実施する。 ・ 利用者の苦情・要望等についてはスタッフ間で必ず共有するとともに、グループとして対応した事項を各施設に掲示し、利用者に対応状況がわかるようにする。

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	適切に実施されている。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	—	—
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	高齢者、障害者等専用の駐車スペースが確保されているなど、適切な配慮がなされている。	C
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	仕様書、協定書及び事業計画に基づき適切に運営している。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	新規イベントの企画やキャンプ場宿泊者限定でオリジナルグッズをプレゼントするなど、利用者の増加に努めている。 また、キャンプ場の予約をインターネットで実施できるよう新システム導入に努める等、積極的に利用者サービスの向上に努めている。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	施設利用者に対するアンケート調査及びイベント参加者に対するアンケートの実施により利用者の意見を把握し、適切に対応することで満足度の向上に努めている。	B
	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	利用者からの口頭又はアンケート調査における意見及び苦情に対しては、迅速かつ適切に対応している。	C
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	警備・清掃・機器の保守点検・修繕等を積極的且つ適正に行い、安全・安心・快適な施設運営を行っている。	C

	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	ホームページをこまめに更新し、旬な情報を日々掲載しているほか、矢板市のライン公式アカウントにイベント情報を積極的に発信するなど、効果的な広報活動を行っている。	B
3. 管理を安定的に行う物的人的基礎	①組織体制は適正か	適切に施設の管理運営を行うことができる組織体制である。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	適切に執行されている。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	夏場の電気使用量削減等、経費縮減に努めている。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	職員は積極的に研修に参加しており、人材育成は適切に実施されている。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	「危機管理対策マニュアル」に基づく体制が適切に整備されており、職員は緊急講習等の研修に参加するなど緊急時の管理能力の向上に取り組んでいる。	C
	⑥県や関係機関との連携ができていますか	事故や災害時の連絡体制は十分に確保されている。 また、通常の施設管理運営においても、自然環境課に適宜報告を行うほか、関係各課とも連絡を取り、連携を図っている。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	適切に実施されている。	C
	②情報公開は適切になされているか	適切な対応がなされている。	C
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	施設利用の状況及びアンケート調査等から利用者ニーズを把握し、毎月自己評価を行っている。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	事業計画書どおり実施されている。	C
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	地元関係団体等と協力し、イベントを開催するなど連携が図られている。	C
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	ごみの縮減、節電等に努めるなど環境に配慮した管理が行われている。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	コロナ対策（マスク着用、3密防止等）に係る利用者への呼びかけや、イベントの人数制限等、適切に実施されている。	B

総合的な評価

- ・ 施設の管理及び運営については、県民の森の設置目的を理解し適切に実施されている。
- ・ 利用者アンケート調査では幅広い年齢層から高い評価を受けており、指定管理者の親切・丁寧な取組が、施設利用者の満足度につながっていると認められる。
- ・ ホームページ、ツイッター、フェイスブック等の SNS を活用した積極的な広報活動や、既存イベントの見直し、新規イベントの実施等の取組により、利用者サービスの向上に努めている。
- ・ 引き続き、新型コロナウイルスの感染拡大防止を徹底するとともに、今後はwith コロナの中で利用者サービス向上させることを期待する。

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。