

指定管理者による公の施設の管理運営状況

平成 30 (2018) 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

平成 30 (2018) 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
	合計	61,750		その他支出※1	712
指定管理業務収支差額①			▲498		
自主事業			117		
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。

平成 29 (2017) 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	2,338
	利用料金収入	1,820		管理運営費	24,813
	その他収入※1	372		人件費	33,733
	合計	61,592		その他支出※1	781
指定管理業務収支差額①			▲73		
自主事業			121		
自主事業収支差額②			205		
収支差額 (①+②)			132		
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 372 千円			1 租税公課 89 千円		
			2 雑費 464 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 29 (2017) 年度 (前年度)	平成 30 (2018) 年度
野外活動	キャンプ場	1,731 人	1,834 人
	セルフガイドハイク	542 人	635 人
	オリエンテーリング	220 人	393 人
	その他レクリエーション	1,007 人	969 人
森林教育活動	自然観察	675 人	877 人
	林業体験学習	611 人	691 人
	森の恵み（ネイチャークラフト等）	1,251 人	1,670 人
	バーベキュー	644 人	610 人
	ネイチャーッキング	108 人	216 人
イベント(「森の集い」等)		958 人	1,039 人
森林展示館	来訪者	10,047 人	10,068 人
	施設・研修	576 人	407 人
	その他	1,777 人	3,318 人
合計		20,147 人	22,727 人

4 サービス向上に向けた取組

- ・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。
- ・救命講習、危機管理対策マニュアル研修、リスクマネジメント研修を全スタッフが受講し、イベント活動における安全管理能力、リスク判断能力及び企画・運営能力の向上を図った。
- ・「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」を土日祝日を中心に、小枝のえんぴつ等のクラフト作成指導を実施した。また、チャレンジコーナーに新メニュー「季節別の限定クラフト」を追加し、利用者サービスの向上に努めた。
- ・各種イベントの満足度を高めるため、ブッシュクラフターの講習を受けた。
- ・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、利用者が申し込みやすい環境を整えた。
- ・キャンプ場を従来の 7/15～8/31 の営業日に加え、4/27～7/14 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 22 回の企画・運営を行った。中でも申し込み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。
- ・県民の森の魅力を肌で感じていただくことを目的に、「県民の森秋まつり 2018」を開催し誘客に努めた。
- ・マロニエ昆虫館の標本展示構成を昨年に引き続き、単なる昆虫標本の展示から昆虫や蝶などが関連する物語の一節を標本に添えて展示紹介するなど趣向を凝らした結果、熱心に見学する利用者が増えた。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法					
<p>1 来館者からの意見聴取（自由意見記入方式）</p> <p>(1) 森林展示館 回答数 210件 「みなさまの声をきかせてください」</p> <p>(2) マロニエ昆虫館 回答数 903件 「昆虫館を見て感じたことを書いてください」</p> <p>2 キャンプ場利用者に対するアンケート</p> <p>(1) 回答数及び評価点</p> <p>ア 回答数 208件</p> <p>イ 評価点 4.4点（5点満点）</p>					
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
101名 （48.5%）	95名 （45.7%）	11名 （5.3%）	1名 （0.5%）	0名 （0%）	0名 （0%）
<p>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</p> <p>(1) 回答数及び評価点</p> <p>ア 回答数 572件</p> <p>イ 評価点 4.8点（5点満点）</p>					
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 （86.2%）	62名 （10.8%）	14名 （2.4%）	1名 （0.2%）	0名 （0%）	2名 （0.4%）
主な利用者意見（苦情・要望）			対 応		
<p>1 森林展示館</p> <ul style="list-style-type: none"> 一部写真が色あせている <p>2 マロニエ昆虫館</p> <ul style="list-style-type: none"> もっとPRを <p>3 キャンプ場利用者</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 サイトへ車の乗り入れができると良い ゴミの回収をしてほしい。 <p>4 「森の集い」参加者</p> <ul style="list-style-type: none"> 子どもと一緒にとはおもわなかった 			<ul style="list-style-type: none"> 点検し順次交換・表示する。 パンフレットや案内板で案内する。 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。 自然の環境を楽しんでいただくキャンプ場であることを理解していただく。 有料でゴミ処理を行っている。 今後の課題として検討する。 		
主な利用者意見（積極的評価）					
<p>1 森林展示館</p> <ul style="list-style-type: none"> 「展示物にビックリした」「自然に感動した」「クラフトが楽しかった」などの意見。 <p>2 マロニエ昆虫館</p> <ul style="list-style-type: none"> 「とても感動した」「標本がとても工夫されている」などの意見。 <p>3 キャンプ場</p> <ul style="list-style-type: none"> 「施設やトイレがきれい」「宿泊費が安い」「自然が豊かで静か」などの意見。 「施設の装備品が充実している」「快適に過ごせた」「楽しかった」などの意見。 					

6 指定管理者による自己評価

<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各種団体プログラムについては、施設の限られた収容能力の範囲で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、ミニオリエンテーリング、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。 ・県民の森主催の参加型体験イベント「森の集い」（年 22 回開催）については、実施計画に基づいた運営ができ、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、4/27～7/14 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。 ・マロニエ昆虫館の標本展示構成を全面的に見直し、単なる昆虫標本の展示から昆虫や蝶などが関連する物語の一節を標本に添えて展示紹介するなど趣向を凝らした結果、熱心に見学する利用者が増えた。 ・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。 ・矢板市泉地区交流協議会に参加し「Happy Happo プロジェクト」による、情報誌制作、動画制作に協力し県民の森の魅力について広く一般の方々に周知した。 ・「県民の森秋まつり」を企画し、森林・林業を守り育てることの重要性を積極的に一般利用者の方々へPRすることができた。
<p>事業計画に対する評価</p> <p>1 イベントの実績、利用者集計と実態の把握</p> <p>「森の集い」については全 22 回を企画し、うち 1 回が荒天のため中止となった。</p> <p>参加者総数は 585 人(前年比 113%)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。</p> <p>県民の森利用者数は 22,727 人(前年比 113%)であり、主な施設であるキャンプ場の利用者も 1,834 人(前年比 106%)と、昨年を上回った。4 月からキャンプ場を営業できたことが来場者増に繋がったと考えられる。</p> <p>2 収支計画と実績の確認について</p> <p>収入については 62,104 千円、支出については 62,365 千円となっており、収支差額は▲261 千円となった。重油等の単価が上がり、動力光熱費が計画を大きく上回ったことが原因と考えられる。今後は重油等の価格の推移を確認し、費用削減に努め、収支を改善していく必要がある。</p> <p>3 県民ニーズの把握について</p> <p>アンケート調査の実施により利用者の意見を把握した。</p> <p>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。</p> <p>(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</p> <p>(2) キャンプ場利用者に対するアンケートの実施</p> <p>(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</p> <p>4 広報活動の評価について</p> <p>広報活動については、事業の重要な柱の一つと位置付け、積極的に実施した。</p> <p>具体的には、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。</p> <p>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 を積極的に活用することで自然情報等をリアルタイムで発信することができた。</p> <p>そのほか、矢板市泉地区推進協議会に参加し、「HAPPY HAPPO 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般の方々に広</p>

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 62,186 人(前年比 126%、月平均 5,182 人)であり、昨年実績を 12,877 人上回っている。

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

- ・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く。
- ・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く。
- ・森林展示館・マロニエ昆虫館の展示内容について見直しを行い、利用者が見学しやすい配置や興味を持っていただけるような標本等を展示するよう趣向を凝らしていく。
- ・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。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	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、利用者から要望が挙がっていたキャンプ場荷物運搬路の整備を実施するなど、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。	C

	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。	B
	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	おおむね適切に執行されている。	C
	③経費の縮減に取り組まれてきたか	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体制は確保されているか	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。	B
	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	—	—

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、施設利用者は昨年度の実績を上回っている。
- ・天候により事業の集客が左右されるため、これまでの実績を生かし、今後とも創意工夫をこらした取組を期待する。

※「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。