

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和3(2021)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	令和3（2021）年4月1日 ～ 令和8（2026）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3(2021)年度

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	62,700	指定管理※2	事業費	335
	利用料金収入	596		管理運営費	24,985
	その他収入※1	138		人件費	36,987
				その他支出※1	1,183
	合計	63,434		合計	63,490
指定管理業務収支差額①			▲56		
自主事業			526		
自主事業収支差額②			327		
収支差額（①+②）			271		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） 1 イベント収入 138千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） 1 雑費 620千円 2 機械等賃借料 481千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和2(2020)年度（前年度）

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	60,500	指定管理※2	事業費	1,707
	利用料金収入	571		管理運営費	27,200
	その他収入※1	88		人件費	31,120
				その他支出※1	981
	合計	61,159		合計	61,008
指定管理業務収支差額①			151		
自主事業			333		
自主事業収支差額②			234		
収支差額（①+②）			385		
備考（※1 その他収入の主なものを記載） 1 イベント収入 88千円			備考（※1 その他支出の主なものを記載） 1 機械等賃借料 481千円 2 雑費 388千円		

※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	令和2(2020)年度 (前年度)	令和3(2021)年度
野外活動	キャンプ場	783	735
	セルフガイドハイク	571	587
	オリエンテーリング	800	1,011
	その他レクリエーション	101	526
森林教育活動	自然観察	136	179
	林業体験学習	256	414
	森の恵み(ネイチャーラフト等)	206	402
	バーベキュー	258	155
	ネイチャークッキング	9	28
イベント(「森の集い」等)		115	190
森林展示館	来訪者	9,886	9,900
	視察・研修	296	379
	その他	402	330
合計		13,819人	14,836

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施設の管理運営に取り組んだ。 ・ 「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。 ・ 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。 ・ キャンプ場を4/28から早期開設し、土日祝日及びそれらの前日を営業日とする期間で7/29まで実施した。7/30～9/30までは県の要請を受けキャンプ場を閉鎖し、新型コロナウイルス感染症防止対策に努めた。 ・ 年間を通じた定番イベント「森の集い」の企画を12回行い、その内11回規模御縮小し実施した。 ・ 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。 ・ 新型コロナウイルス感染症対策を徹底するため、森林展示館・マロニエ昆虫館入口にアルコール消毒液の設置を行った。また、ソーシャルディスタンス2mの間隔を展示館正面広場に大きく掲示し、利用者が距離の把握を行えるようにした。 ・ コロナウイルス感染症対策の取り組み内容を森林展示館・マロニエ昆虫館入り口に掲示し、利用者にとり組む内容が理解されるように、環境を整えた。

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804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0件 「昆虫館をみ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 69件</p> <p>イ 評価点 4.3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)	不満足 (1点)	未回答
29名 (42.0%)	32名 (46.4%)	8名 (11.6%)	0名 (0%)	0名 (0%)	0名 (0.0%)

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 162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)	不満足 (1点)	未回答
148名 (91.4%)	5名 (3.1%)	7名 (4.3%)	1名 (0.6%)	0名 (0%)	1名 (0.6%)

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 ・ 特になし。 3 キャンプ場利用者 ・ 荷物の運搬路を整備してほしい。 ・ 持込サイトを広くしてほしい。 ・ サイトを整地してほしい。 ・ 施設の装備品を充実してほしい。 4 「森の集い」参加者 ・ 特になし。	・ 利用者サービスの観点から対策を検討する。 ・ 利用者サービスの観点から対策を検討する。 ・ 利用者サービスの観点から対策を検討する。 ・ 利用者サービスの観点から対策を検討する。

主な利用者意見(積極的評価)
1 森林展示館 ・ 特になし。 2 マロニエ昆虫館 ・ 特になし。 3 キャンプ場 ・ 「価格が安いのに施設が充実している。」などの意見。 ・ 「子供たちが喜んでいる顔が見られた。家族の思い出になった。」などの意見。 ・ 「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」などの意見。 ・ 「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"> ・ 県民の森主催の体験イベント「森の集い」(年12回開催)については、コロナ禍で規模を縮小し11回運営ができ、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。 ・ キャンプ場は新型コロナウイルス感染症防止のため4/28～7/29までの土日祝日及びそれらの前日を営業日とする期間の営業となった。7/30～9/30の期間は県の要請を受けてキャンプ場を閉鎖し新型コロナウイルス感染症防止に努めた。 ・ 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. Happo 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。

- ・ 新型コロナウイルス感染症対策を徹底し、森林展示館・マロニエ昆虫館入り口にアルコール消毒の設置や受付窓口に吊下げ式の飛沫防止シールドの設置、学習室内にはつい立式の飛沫防止シールドを設置して利用者が安心して見学を行える環境を整えた。また閉館後に次亜塩素による全館除菌作業を毎日実施した。

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 12 回を企画し、内 1 回が新型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 164 人（前年比 154%）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。

県民の森を利用者数は 14,836 人（前年比 107%）、主な施設の利用状況としてキャンプ場利用者は 735 人（前年比 94%）となった。

また 7 月 30 日～9 月 30 日までの 2 ヶ月間は、県からの新型コロナウイルス感染症拡大防止のための臨時休館等の要請により、キャンプ場及び BBQ 施設の閉鎖や、森林展示館、マロニエ昆虫館の臨時休館を行なったため、特にキャンプ場利用者数が減となり、利用料金収入も大きく減収となった。

2 収支計画と実績の確認について

収入については 63,960 千円、支出については 63,689 千円、収支差額 271 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) 来館者からの意見聴取の実施

(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、積極的に実施をした。

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するとともに、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 HAPPO プロジェクトに協力し、県民の森の魅力を一般の方々に広く PR し、矢板市の LINE 公式アカウント「やいこみゅ」でイベント情報を発信するなど、地域の方々に「県民の森」の魅力を発信することができた。

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 58,256 人（前年比 109%、月平均 4,855 人）であり、昨年実績を 405 人上回った。

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作りが重要であり、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、利用者へ失礼のないよう、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。 ・ 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、利用者へ不便をおかけする状況になっていることから、これらに優先順位をつけ継続的に修繕していく。 ・ 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、利用者へ対応状況がわかるようにする。 ・ 新型コロナウイルス感染症対策を徹底し、利用者が安心して見学できる施設環境の更なる整備を実施する。 	

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等、適切な配慮がなされている。特に高齢者が多いイベントについては、事前に職員がシミュレーションし安全配慮を強化している。	B
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。また、デイキャンプなど、新たなイベントの計画も行っている。	B
	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閑散期における利用料金の割引等、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。	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。コロナ禍で問い合わせが増加したが、丁寧かつ適切に対応している。	B

	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・修繕等を積極的かつ適正に行い、安全・安心・快適な施設運営を行っている。コロナ対策の観点からも、消毒・清掃の回数を増やしている。	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。	A
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。 特にコロナ禍においては、今まで以上に県や関係機関と連携を密に取ることで、大過なく運営することができている。	B
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施設の特徴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・近隣施設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（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、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。