

指定管理業務点検・評価シート

平成26年6月6日

施設名	氷ノ山自然ふれあい館”響の森”	所在地	八頭郡若桜町つく米
施設所管課名	緑豊かな自然課	連絡先	0857-26-7200
指定管理者名	一般財団法人鳥取県観光事業団	指定期間	平成21年4月1日から平成26年3月31日まで

1 施設の概要

設置目的	国定公園氷ノ山の豊かな自然を紹介し、その魅力を体験できる場を提供するとともに、自然を大切にすることを心がけること。
設置年月日	平成11年7月18日
施設内容	<ul style="list-style-type: none"> ○エントランスホール ○氷ノ山自然情報館 ○夜の森のジオラマ ○ノームの家 ○森のサーカス ○イーグルスカイシアター
利用料金	無料
開館時間	午前9時～午後5時
休館日	4月～9月：月曜日（夏休み期間中は無休） 10月～11月：月、火曜日 12月～3月：月、火、水、年末年始 * 祝日の場合は翌日を休館日とする。

2 指定管理者が行う業務

委託業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> ○施設整備の保守管理及び修繕 ○施設の保安警備及び清掃等 ○その他施設の管理に必要な業務（管理施設の案内、付属施設及び備品の貸出、利用指導又は操作、施設の利用促進、広報活動、営業活動、自然観察会等の実施、その他施設の管理運営に必要な業務）
---------	---

3 施設の管理体制

管理体制	正職員：4人、パート職員：1人〔計5人〕
	館長（正職員1）－自然解説専門員（正職員3）－パート職員1

4 施設の利用状況

利用者数（人）		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	25年度		2,809	6,582	3,142	5,409	5,211	2,421	2,213	2,174	365	481	1,303	836
24年度		2,031	5,170	3,542	6,271	5,085	2,335	2,432	3,133	280	1,026	1,151	641	33,097
増減		778	1,412	△400	△862	126	86	△219	△959	85	△545	152	195	△151

利用料金収入（千円）		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	25年度		170	343	307	368	524	233	159	95	34	107	392	326
24年度		61	164	113	230	286	120	201	62	10	162	260	111	1,780
増減		109	179	194	138	238	113	△42	33	24	△55	132	215	1,278

5 収支の状況

区 分		25年度	24年度	増 減	
収入	事業収入	受託事業収入	46,497,000	46,497,000	0
		補助金収入			0
		事業収入	3,052,111	1,753,889	1,298,222
		小 計	49,549,111	48,250,889	1,298,222
	事業外収入	雑入	6,036	26,111	△ 20,075
		小 計	6,036	26,111	△ 20,075
	計	49,555,147	48,277,000	1,278,147	
支出	管理運営事業費	人件費	20,636,082	22,922,588	△ 2,286,506
		管理運営費	14,862,617	14,316,268	546,349
		集客促進費等	4,664,949	4,977,226	△ 312,277
	本部負担金	9,391,499	6,060,918	3,330,581	
		計	49,555,147	48,277,000	1,278,147
収 支 差 額		0	0		

6 サービスの向上に向けた取組み

区 分	取 組 み 内 容
休館日	夏休み期間中は無休とした(継続実施)。
利用料金	氷ノ山登山や自然散策、創作体験等の自然体験プログラムについて、学校行事(鳥取県内の中学生以下)で行う場合は、参加料を全額または一部減免とした。
イベント関係	<p>○高い水準でイベント実施回数(リクエスト含み年間503回)を維持しながら、様々なニーズに応えられるよう新たに次の企画を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・沢登りやヨガツアーなどツーリズムや個人の利用をターゲットにしたイベントを行った。 ・親子自然研究クラブやインタープリター養成研修などの講座を実施し、人材育成に努めた。 ・GW(新緑際)や7月連休(誕生祭)のイベントに、『食べもの祭』や『もの作り祭り』とテーマをつけ、わかりやすく統一感のあるイベントを行った。 ・夏休み期間中に特別展示「ホネ展」を開催し、シカなど大型動物や鳥などの骨格標本を展示するとともに特別講演会「ゲッチョ先生の骨の学校」やワークショップ「骨リンピック」等を行った。 ・秋に氷ノ山ネイチャーフェスティバルを開催し、自然系の団体や施設の出展による活動紹介や子どもたちの研究成果の発表会、鳥取環境大学の小林先生による特別観察会&講演会を行った。 ・生き物消しゴム等創作体験のメニューを増やした。 <p>○幼・保育園から鳥取県内外の小中学校や学童クラブ、大人のグループなど幅広い団体からのリクエストを受け、氷太くんなど近隣の施設や人材と協力しながら、施設の設置目的をふまえてつづ団体の「ねらい」やニーズに合わせてきめ細かに対応し、自然体験プログラムの実践・環境教育に取り組んだ。</p>
広報・営業関係	SNSの利用、メンバーフレンドショップへの登録で、興味・関心のある人へダイレクトに情報伝達ができるようになった

7 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	1 利用者からの意見把握 (施設利用者・イベント参加者・利用学校団体へのアンケート、施設窓口やHPでの意見受付) 2 職員からの提案(担当者等が気づいた問題点を情報共有) 3 ボランティア等からの聞き取り
------------	---

利用者からの苦情・要望	対 応 状 況
ジオラマはよく出来ているが少し暗すぎる気がした。	リニューアル後は、夜の演出はなくて昼の演出のみとする。
施設の入口がわかるように、わかりやすい案内板が欲しい。	駐車場からの動線をふまえて、表示を検討する。
エントランスにものが少ない。	リニューアルに合わせて展示内容を検討する。
スタッフと一目でわかる目印がほしい。	スタッフジャンパーや名札等を着用する。

利用者からの積極的な評価

- 夜の森の様子がよくわかり楽しかった。
- 孫と来たが、良かった。今度は大人だけでゆっくり来てみたい。
- 全体的に展示が工夫されている。
- これからも親の力の及ばない部分で子どもの知的好奇心を満たして欲しい。
- スタッフが丁寧で、自然について詳しいので、とてもためになった。
- 毎回発見があって、子どもたちも少しずつ自然を見る目が養われていると思う。
- スタッフの対応がとてもさわやかで楽しくイベントを過ごすことができた。
- 始まりと終わりではいい意味で気持ちの変化があった。
- 初めてスノーシューをはけたのが嬉しかったし、景色も綺麗だった。
- 多くの生徒の心に残る研修になった。
- 登山の歩くペースが適切だった。
- 達成感を得ることが出来た。
- 思い出が詰まった作品が出来た。
- 親切に、丁寧に、子供の心をつかむように指導して下さった。
- 自然の本当の姿を知る貴重な経験になった。

8 指定管理者による自己点検

〔成果のあった取組み・積極的に取り組んだ事項〕

- 沢登りやヨガツアーなど新しいイベントを実施し、ツーリズムや個人の利用をターゲットにしたイベントを行った。
- SNSの利用や、モンベルフレンドショップへ登録(*)などにより、興味・関心がある人へよりダイレクトに情報伝達ができるようになった。
*アウトドア用品の製造・販売等を手がける日本最大のグループ、モンベルと提携関係を結ぶこと。モンベルホームページでの施設紹介や店舗でのパンフレット設置などの特典がある。
- 親子自然研究クラブやインタープリター養成研修などの講座を実施し、人材育成に努めた。
- 参加料や事業の見直しにより収入の増加に取り組むとともに、有効的な外部委託、費用対効果を踏まえた事業実施など経費の節減に積極的に取り組んだ。
- 鳥取県氷ノ山グリーンエコリゾート推進協議会の発足にともない、氷ノ山地域の活性化、未来づくりに委員として参加した。
- 響の森のリニューアルに向け、施設を長年管理してきた立場で積極的に係わった。

〔現在、苦慮している事項〕〔今後、改善・工夫したい事項・積極的に取り組みたい事項〕

〔現在、苦慮している事項〕

- 老朽化に伴う自然情報室の雨漏りや駐車場舗装の劣化など建屋・躯体などの不具合が見られる。
- 鳥取県内の小中学校の宿泊研修などによる自然体験活動の時期が集中し、また兵庫県の小中学校の利用も増加傾向にあり、活動スペース、スタッフの調整に苦慮している。
- 国道482号線が、茗荷谷バイパスなどの整備でアクセスはよくなってきているが、いまだに県境付近にて通行止めとなっており、響の森がどん詰まりのイメージがあって29号線から気軽に立ち寄る状況とは言えない。482号線で県境を越えて9号線まで通り抜けられるようになると、和田山方面及び湯村温泉・鳥取市方面への周遊ルートが構築され、482号線の通行量の増加、観光客などの立ち寄り増も期待できる。
- シアターの上映内容がオープン以来変わっていない。リニューアルに伴い現行2本が1本になる。上映ソフトの追加や職員制作の映像を簡単に自動上映できるような仕組みを希望する。
- 団体のリクエスト対応による臨時開館のあり方について、リクエストがあった団体だけでなく通常通りの開館とするようにとのことから、一般来館者へ対応する職員も必要となりシフト調整に苦労している。

〔今後、改善・工夫したい事項・積極的に取り組みたい事項〕

- 当館職員及びクレーや地元人材のインタープリテーション技能の向上により、自然体験プログラムに従事する人材を充実させて、受け入れ態勢の強化や多種多様な自然体験プログラムの充実を図る。
- リニューアルオープンに向けた展示物、新しい施設リーフレット等を準備していく。また、広報及びイベントの企画に取り組む。
- 大手アウトドア業者・モンベルと連携しての事業や広報に取り組む、県外での知名度アップと集客に取り組む。

9 施設所管課による業務点検

項 目	評 価	点 検 結 果
[施設設備の維持管理・緊急時の対応等] ○施設設備の保守管理・修繕 ○施設の保安警備、清掃等 ○事故の防止措置、緊急時の対応	B	○エレベーター、自動ドア、浄化槽は業者による定期点検を実施している。 ○展示設備は毎日職員が点検している。 ○保安警備は開館時には職員が定期的に見回るとともに、閉館時には機械警備で対応している。 ○清掃は業者委託し、毎日トイレや床を清掃した。冬期は業者委託が月2回となるため、汚れた時は職員が清掃している。 ○緊急時の対応等はマニュアルを作成し、迅速な対応に努めている。
[施設の利用の許可、利用料の徴収等] ○利用の許可 ○適正管理に必要な利用者への措置命令 ○利用料金の徴収、減免	B	○創作活動等の材料費は実費相当額を徴収している。ただし、県内中学生以下の学校行事利用の場合は屋外の登山、材料費の一部を免除している。 ○苦情等のトラブルの未然防止と迷惑行為について対応マニュアルを作成し、適正な対応に努めている。
[その他管理施設の管理に必要な業務] ○利用受付・案内 ○附属設備・備品の貸出し ○利用指導・操作	B	○案内カウンターには常時職員を配置し、利用者に施設の利用解説を行っている。 ○備品の貸し出しはスキーセット、スノーシューを有料で貸し出している。
[利用者サービス] ○開館時間、休館日、利用料金等 ○利用者へのサービス提供・向上策 ○施設の利用促進 ○個人情報保護、情報公開 ○利用者意見の把握・対応	A	○自然体験プログラムの家族向けの企画を充実し、予約なしでも参加できるイベントを増やすなど、より多くの人に参加できるように工夫している。また保育所・小中学校・老人クラブの訪問、テレビでの氷ノ山の魅力紹介や新聞・情報誌に記事を掲載するなど広報活動にも力を入れている。 ○夏休み期間中は休館日なしとしている。(18年度以降継続実施) ○利用者アンケート、ホームページ等による意見収集を行い、利用者の意見把握に努めるとともに、この意見を踏まえ、適宜新しいイベントの追加や内容の見直しを行い、イベントのメニューの充実に努めている。 ○個人情報保護・情報公開はマニュアルを作成し遵守している。 ○県が寄贈を受けた小林一彦氏(個人)の蔵書を、利用者の閲覧に供する等有効に活用している。
[収入支出の状況]	B	○概ね18年度～24年度と同等の事業費規模、収入となっており、収入支出の状況は安定している。
[職員の配置]	A	○夏休み期間中は全日開館しており、限られた職員数であるにもかかわらず、利用者の利便性が向上するように工夫して運営している。 ○野外活動が重なり職員の人手が足りないときは、知識・技能を有したアルバイトを雇用し、サービスの質を落とすことなく対応している。
総 括	B	○利用者の意見を踏まえ、新しいイベントの追加や内容の見直しを絶えず行っている。平成25年度は夏休み期間中に特別展示「ホネ展」を開催。シカなど大型動物や鳥などの骨格標本を展示や、特別講演会「ゲッチョ先生の骨の学校」は好評であった。 ○氷ノ山夏山開きや、わかさ氷ノ山自然ふれあいの里活性化協議会主催のオータムフェスタへの参加協力や地域と連携したイベントに積極的に取り組んでいる。 ○氷ノ山登山について、単なる登山に終わらせず、登山を通じて自然・歴史・環境・地形など多面的に学習できる「インタープリターと登る氷ノ山環境登山」を新たに打ち出し、インタープリターの養成と集客促進を図っている。 ○このような柔軟な施設運営に取り組んでおり、より多くの人に氷ノ山の自然の価値・魅力を紹介するという施設の役割を十分果たしている。

《評価指標》A: 協定書の内容について高レベルで実施されており、また、計画を上回る実績があり、優れた管理運営がなされている。

B: おおむね協定書の内容どおり実施されており、適切な管理が行われている。

C: 一部、改善・工夫を要する事項が見られたが、改善済み又は改善される見込みである。

D: 協定書の内容に対し、不適切な事項が認められ、大いに改善を要する。