

指定管理業務点検・評価シート

平成23年10月24日

施設名	氷ノ山自然ふれあい館“響の森”	所在地	八頭郡若桜町つくよね
施設所管課名	公園自然課	連絡先	0857-26-7200
指定管理者名	財団法人 鳥取県観光事業団	指定期間	平成21年4月1日～平成26年3月31日

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 ○氷ノ山自然情報室 ○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、水曜日、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"> ○施設設備の保守管理及び修繕 ○施設の保安警備、清掃等 ○その他施設の管理運営に必要な業務（管理施設の案内、附属設備及び備品の貸出、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、臨時職員：1人、パート職員：1人〔計 6人〕 館長（正職員1）— 自然解説専門員（正職員3、臨時職員1）— 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
	22年度	2,163	6,058	3,616	6,001	4,367	2,655	3,096	2,725	364	436	1,270	508	33,259
21年度	1,437	7,824	3,832	6,789	4,209	2,976	3,094	1,912	220	810	1,008	706	34,817	
増減	726	△ 1,766	△ 216	△ 788	158	△ 321	2	813	144	△ 374	262	△ 198	△ 1,558	

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
	22年度	116	176	165	285	516	91	128	103	10	95	222	71	1,978
21年度	59	259	215	225	286	82	143	91	10	205	189	26	1,790	
増減	57	△ 83	△ 50	60	230	9	△ 15	12	0	△ 110	33	45	188	

5 収支の状況

(単位:円)

区 分		22年度	21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		694,000	△ 694,000
		事業収入	1,752,199	1,523,966	228,233
		小 計	48,249,199	48,714,966	△ 465,767
	事業外収入	雑入	87,268	138,842	△ 51,574
		小 計	87,268	138,842	△ 51,574
計		48,336,467	48,853,808	△ 517,341	
支出	管理運営 事業費	人件費	21,976,070	21,584,878	391,192
		管理運営費	16,520,700	16,237,331	283,369
		集客促進費等	4,975,032	5,428,536	△ 453,504
		小 計	43,471,802	43,250,745	221,057
	本部負担金	4,864,665	5,603,063	△ 738,398	
	計	48,336,467	48,853,808	△ 517,341	
収 支 差 額		0	0		

※1 事業収入 (自然体験プログラム参加料、自動販売機売上手数料、スノーシューレンタル料等)

※2 事業外収入 (材料代、預金利子)

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	スノーシューハイク等の自然体験プログラムについて、学校行事(中学生以下)で行う場合は参加料を無料とした。(継続実施)
イベント関係	自然体験プログラムについて、専門家を講師に招いて行う「スペシャル観察会」やアンケートにより希望が多かった「仙谷登山」、誰でも気軽に参加できるイベント(夏休みの工作等)、年間を通して氷ノ山の自然を紹介する「氷ノ山自然観察会」、また「森の幼稚園」を新たに冬も開催するなど、様々なニーズに応えられるようイベントを実施した。

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、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 ボランティアからの聞き取り
------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

利用者からの苦情・要望	対 応 状 況
老人は館内の通路に戸惑った。	戸惑われている姿を見かけたら声を掛けるように心掛けているが、引き続き、尋ねられた時以外も積極的に声掛けをしていく。
壊れたものばかりで、リピーターを作りたいとは思えない。	経年劣化により不具合を生じるものが増えてきた。その都度交換や修理をしているが、現在製造されていない部品もあり、すぐに改善できないものもある。
シアターの雑音がすごい。以前はなかった。シアターの映像が切れた。	経年劣化により音響や映像機器に不具合が生じた。それぞれ交換して解消されている。
折り紙コーナーにハサミを置いてほしい。	置いたままは危ないので、希望があったときにカウンターでお貸ししている。
スタンプ(どの動物の足跡かを表示した)の名前が読み取れないのが残念。	時間の経過や長年楽しんでいただいているため、スタンプ本体に書いてある名前がよく見えなくなっていた。名前が書いてあるシールを貼って分かりやすくした。

利用者からの積極的な評価

- 明るい雰囲気と凝った展示物で楽しい。
- 自然が楽しめたり観察できてよかった。
- リアルにできていて、とても怖いようで楽しかった。
- わくわくする。
- 子供たちの興味を引くものばかりで大人も楽しめた。
- またぜひ来たい。
- 対応も良くて、帰るときに楽しかったと言えるような所だった。帰ってもまたいつか来たい。
- 全館大変きれいで気持ちよかった。参考となるが多かった。
- 孫を連れて数年前から来ている。孫にも「自然を大切に」を心のどこかに・・・
- 山に近いところに住んでいるのに、山の動植物をあまりに知らないのに、動植物の生態を少しでも知れることがとても楽しい。子供や孫たちを連れて度々訪れたいと思う。
- 以前来た時から数年経過しており、中の様子もさらに充実していて子供も大満足だった。

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〕

- 幼児向けプログラムを充実するため、「森の幼稚園」を年4回に増やし、好評だった。
- 外部講師・施設との協力で、専門性の高い「スペシャル観察会」を開催した。
- こども研究発表会を開催し、自然への関心を深め、研究・発表の技法を知る機会にもなった。また、次期開催の足がかりとなった。
- 周辺施設・協力団体等との連携による多様なイベントの開催（博物館共催事業、「オータムフェスタ」共催等）。
- 姫路・神戸方面へも報道機関への資料提供を行い、イベントの参加申し込みや問い合わせの反応があった。
- 有名な動物写真家の写真展やトークを開催し、来館者増につながった。また、当館の知名度アップが図れた。
- 新たな登山コースとして、希望の多かった仙谷登山を実施、好評だった。

〔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〕

- 〔今後、改善・工夫したい事項・積極的に取り組みたい事項〕
- GW、夏休み、秋に企画展を実施し、写真や絵画等で自然のすばらしさを紹介する。
 - 「氷ノ山」をさらにわかりやすく紹介する（ビジターセンター的機能充実）。
 - 周辺施設・地元団体等と積極的な連携を進める。
 - クルー（登録ボランティア）活動の推進。
 - 地域のイベントへ積極的に参加し、知名度アップと収入の確保に努める。
 - 展示機器のランプ及び不具合の交換・修繕を行い、常に良好な環境維持に努める。
 - 姫路・神戸方面の報道機関への資料提供を行い、知名度アップを図るとともに利用者増に努める。
- 〔現在、苦慮している事項〕
- 展示機器が耐用年数に近づき利用頻度も高いため、不具合発生や故障が多い。
 - 展示室照明の交換による費用負担額が大きい（工事費含めて年間130万円以上）。

9 施設所管課による業務点検

項目	評価	点検結果
<p>〔施設設備の維持管理・緊急時の対応等〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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	<ul style="list-style-type: none"> ○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。
<p>〔施設の利用の許可、利用料の徴収等〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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	<ul style="list-style-type: none"> ○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、中学生以下の学校行事利用の場合は材料費を全額免除している。 ○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。
<p>〔その他管理施設の管理に必要な業務〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○利用受付・案内 ○附属設備・備品の貸出し ○利用指導・操作 	B	<ul style="list-style-type: none"> ○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。

<p>[利用者サービス]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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	<p>○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、より多くの人が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。</p> <p>○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)</p> <p>○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、イベントメニューの充実に努めている。</p> <p>○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。</p> <p>○県が寄贈を受けた小林一彦氏(故人)の蔵書を、利用者の閲覧に供</p>
<p>[収入支出の状況]</p>	B	<p>○概ね18年度～21年度と同等の事業費規模、収支となっており、収入支出の状況は安定している。</p>
<p>[職員の配置]</p>	A	<p>○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。</p> <p>○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。</p>
<p>総 括</p>	B	<p>○利用者の意見を踏まえ、適宜新しいイベントの追加や内容の見直しを行っている。県立博物館との共催自然観察会や子供研究発表会は特に好評であった。</p> <p>○秋季来館者の底上げのため、秋の行事を短期集中型から長期分散型に変更紅葉シーズンの毎週末に集客を図っている。加えて施設の新たな活用法として、イーグルスカイシアター及び森のジオラマでのコンサートを開催している。</p> <p>○また、地域の活性化を図るため、わかさ氷ノ山自然ふれあいの里活性化協議会主催の「山開き」「オータムフェスタ」への参加協力や地域連携イベントへの創作出前に積極的に取り組んでいる。</p> <p>○このような柔軟な施設運営に取り組んだことにより利用料収入が伸びている(対前年+188千円)。また、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。利用者から寄せられる意見を見ても、きめ細かい接客等による利用者満足度の高い運営がなされている。</p>

《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。