

# 指定管理業務点検・評価シート

平成25年5月15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、自然を大切にする心をはぐくむこと。
設置年月日	平成11年7月18日
施設内容	○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	○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、付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：5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4）— 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
	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
23年度	2,053	5,162	4,486	7,667	4,276	2,528	3,179	1,982	249	813	663	950	34,008	
増減	△ 22	8	△ 944	△ 1,396	809	△ 193	△ 747	1,151	31	213	488	△ 309	△ 911	

  

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
	24年度	61	164	113	230	286	120	201	62	10	162	260	111	1,780
23年度	79	170	242	298	280	104	260	64	3	156	185	122	1,963	
増減	△ 18	△ 6	△ 129	△ 68	6	16	△ 59	△ 2	7	6	75	△ 11	△ 183	

5 収支の状況

(単位:円)

区 分		24年度	23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	1,753,889	1,963,385	△ 209,496
		小 計	48,250,889	48,460,385	△ 209,496
	事業外収入	雑入	26,111	77,708	△ 51,597
		小 計	26,111	77,708	△ 51,597
計		48,277,000	48,538,093	△ 261,093	
支出	管理運営 事業費	人件費	22,922,588	23,878,379	△ 955,791
		管理運営費	14,316,268	15,472,441	△ 1,156,173
		集客促進費等	4,977,226	4,407,287	569,939
		小 計	42,216,082	43,758,107	△ 1,542,025
	本部負担金	6,060,918	4,779,986	1,280,932	
	計	48,277,000	48,538,093	△ 261,093	
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	<p>○高い水準でイベント実施回数(年間504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"> <li>・親子でゆっくり自然体験したいとのリクエストに応え、親子ウインターキャンプ(氷太くん泊)及び親子で登る氷ノ山</li> <li>・夏休み特別講座として骨格標本づくり</li> <li>・昆虫写真家でイモムシハンドブックの著者である安田守さんの講演会、イモムシ写真展、響の森周辺のイモムシの生体展示・自然観察会</li> <li>・自然系の団体の活動を紹介し、ブースでワークショップを行うことで多様な自然との関わり方を知ることができる氷ノ山ネイチャーフェスティバルを開催</li> <li>・いわたさいこさんのボタニカルアート展、ミニレッスン(植物の構造を緻密に描写した絵)</li> <li>・パワースポットや巨木を巡る贅沢ツアー</li> <li>・新緑祭でのアイリッシュハーブコンサート</li> <li>・誕生祭で若桜杉板カルタ大会、イーグルスカイシアターで環境教育に関する映画の上映</li> </ul> <p>○23年度から実施し好評であった下記企画を24年度も引き続き実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・県立博物館との共催自然観察会(3回)</li> <li>・子ども研究発表会の実施と、これに加え、発表会の参加者に専門家の研究報告を聞く学びの場を新たに提供。</li> </ul>

7 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	<ol style="list-style-type: none"> <li>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)</li> <li>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)</li> <li>3 ボランティアからの聞き取り</li> </ol>
------------	---

利用者からの苦情・要望	対 応 状 況
あまり見るものがない。 館内が物足りなく感じた。	常設を増やすことは困難なので、入館時に見どころを少しでも説明する。またエントランスホールの手作り展示を変えることで対応する。
森のサーカスの落ち葉のフタの所について、とても楽しかったのですが、少し臭いが気になりました。	落ち葉のクッションはときどき干して乾燥させていますが、夏場の利用者の多いときはすぐに蒸れてしまうので、特に気をつける。
シアターが始まる時には館内にいたのに、見に行った時には終わっていた。シアターが始まりますと言って欲しかった。	シアターは常に上映出来るようスタッフを配置し、放送も徹底して行うようにする。

## 利用者からの積極的な評価

- 来館者50万人達成おめでとうございます。これからもがんばってください。
- いつも楽しみにして子ども達と来ます。一年に一回来れるか来れないかですが、来ることを毎回楽しみにしています。
- スタッフが丁寧に教えてくれたのでよかったです。色々なことが出来て楽しかったです。
- 初めて来ました。とても勉強になりました。また来ます。
- 登山体験について、事前の打ち合わせは1回でしたが、細かいところまで打合せしてくださり大変ありがたかったです。
- 植物観察について、解説付きで大変わかりやすかったです。
- 色々な資料があって大変参考になりました。
- 自然情報室は、クマの剥製がいてびっくりしたけど、クマの解説を見たらよくわかりました。
- 響の森には何度も来ていますが、クイズや森、ゲームがあってとても楽しいと思います。これからも皆さんで力を合わせて頑張ってください。応援しています。
- 「また行きたい！」「また化石のレプリカを作りたい！」「家族でも氷ノ山登山をしたい。」という子どもたちの感想もたくさんありました。思いでいっぱい宿泊学習になりました。ありがとうございました。
- ネイチャーキッズキャンプは、さまざまな体験の充実した内容や子どもたちの感想から、参加費は安いと思います。
- 紅葉の氷ノ山登山について、明るくて楽しい雰囲気とても良かったです。安全にもよく配慮され、立派なプログラムでした。
- 雪と遊ぶのプログラムで、子供がすごく楽しんでいて、いっぱい遊んでいただいてありがとうございました。
- 今度も参加したいです。スタッフの皆様ありがとうございました。
- 冬でないと登れない登山はとても貴重な体験でした。スタッフの方々もみなさん素敵でした。ありがとうございました。

## 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】

- 公共放送等においてイベント紹介やスタッフの番組出演により知名度アップを図った。
- 親子自然研究クラブを実施し、年間を通じて参加者と関わりより深く、自然について学ぶことができ好評を得た。
- スペシャル観察会や贅沢ツアーを実施し、専門的な知識を学びたい方やアウトドア指向の女性等に好評を得ることができた。
- 登山イベントも「初めての氷ノ山登山」や「親子で登る氷ノ山」など対象を絞って集客することで多くの申込みを得ることができた。
- 夏休み期間中に実施した「生き物消しゴムコーナー」は幼児から大人まで簡単にできることと、他の施設にないことで好評を得ることができた。
- 地元の団体と連携し登山教室などを開催した。専門的な内容で好評を得たため、次年度以降も継続して行いたい。
- 氷ノ山ネイチャーフェスティバルを実施し、県内外から博物館や団体などが出展し、イベントを盛り上げた。

### 【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]

- 開館以来耐用年数に近づいた展示機器に不具合や故障が多く見受けられる。
- 展示室照明の交換にかかる費用の負担額が大きい。
- 費用対効果を考慮した入館者減少の歯止め対策。
- 学校や子ども会等の団体を受け入れるスペースが館内に不足している。
- 学校の野外活動の時期が集中し、また、兵庫県の小学校の校外学習が増加傾向にあり、場所、スタッフの調整に苦慮している。

#### [今後、改善・工夫したい事項・積極的に取り組みたい事項]

- 自然解説専門員の技術の向上およびインタプリターの育成に努める。
- 今後も継続して夏休みに企画展を実施し、自然や生き物のすばらしさを紹介する。
- 国定公園氷ノ山の知名度向上のため、さらにわかりやすく温かみのある手作り展示で紹介する。(ビジターセンター的機能の充実。)
- 氷ノ山グリーンエコツーリズムの推進について各団体等と積極的に連携に努める。
- 周辺施設・氷ノ山活性化協議会等地元団体と積極的に連携に努める。
- クルー(登録ボランティア)活動の推進。
- 周辺地域のイベントに積極的に参加し、知名度アップと収入の確保に努める。
- モンベルフレンドショップに登録し、大手の集客力を使い、近畿圏、岡山への知名度アップを図り、集客を行う。
- 報道機関への資料提供を行いバブリシティを使って知名度アップを図るとともに利用者増に努める。
- 氷太くん、若桜観光協会等と連携し営業の強化を図る。
- 鳥取県観光事業団全体で協力し営業活動及びPR活動を積極的に行う。

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、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。
[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。 ○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(故人)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～23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。
[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。昆虫写真家でイモムシハンドブックの著者である安田守さんの講演会・写真展・生体展示や氷ノ山ネイチャーフェスティバルは極めて好評であった。 ○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し紅葉シーズンの毎週末に集客を図っている。 ○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・地形などを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」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。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。

《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。