

指定管理業務点検・評価シート

平成23年3月9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旨とする。
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、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：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
	21年度		1,437	7,824	3,832	6,789	4,209	2,976	3,094	1,912	220	810	1,008	706
20年度		3,261	8,299	4,269	6,949	5,923	2,530	3,556	2,878	369	840	997	753	40,624
増減		△ 1,824	△ 475	△ 437	△ 160	△ 1,714	446	△ 462	△ 966	△ 149	△ 30	11	△ 47	△ 5,807

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
	21年度		59	259	215	225	286	82	143	91	10	205	189	26
20年度		36	76	62	184	175	25	85	72	14	124	177	344	1,374
増減		23	183	153	41	111	57	58	19	△ 4	81	12	△ 318	416

5 収支の状況

(単位:円)

区 分		21年度	20年度	増 減	
収入	事業収入	受託事業収入	46,497,000	48,335,000	△ 1,838,000
		補助金収入	694,000		694,000
		事業収入	1,523,966	989,023	534,943
		小 計	48,714,966	49,324,023	△ 609,057
	事業外収入	雑入	138,842	385,374	△ 246,532
		小 計	138,842	385,374	△ 246,532
計		48,853,808	49,709,397	△ 855,589	
支出	管理運営 事業費	人件費	21,584,878	23,003,381	△ 1,418,503
		管理運営費	16,237,331	16,170,668	66,663
		集客促進費等	5,428,536	4,807,985	620,551
		小 計	43,250,745	43,982,034	△ 731,289
	本部負担金	5,603,063	5,727,363	△ 124,300	
	計	48,853,808	49,709,397	△ 855,589	
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、いなばの祭典プレイベント協賛金、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、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」など様々なニーズに応えられるよう、多様な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
イーグルスカイシアターはイヌワシの紹介がないので、ナレーションで紹介して欲しい。	館内にイヌワシを紹介するスペースがあるが、これを見学する前にシアターを上映したので、今後は上映前に簡単な紹介をすることを検討したい。
イーグルスカイシアターの上映回数を増やして欲しい。	節電と機械の磨耗を防ぐため時間を決めて(平日は1日2回、土日は1日5回)上映している。団体利用者にはリクエストされた時間に上映している。要望があれば可能な限り応えたい。
ノームの家で娘が怖がった。	ノームの世界を感じてもらうためにリアルな動物がいたり照明も淡くしてある。ノームの家とはどのようなものなのか、またノームの世界と人間の世界は違って見えるということをうまく伝えられる方法はないか検討する。
ジオラマが暗いと見えにくい。夜が怖いと思う。	昼と夜があることを入口に表示しているが、暗さが想像以上だったのかもしれない。照明電球のほとんどが寿命が来ており、実際よりも暗くなっていた。新しい電球が手にいったものから交換を行っており、以前のような明るさに戻りつつある。

利用者からの積極的な評価
<p>○ 良い施設で森のことが良く分かる。自然体験プログラムも色々工夫してある。</p> <p>○ 知らないことを丁寧に説明していただいたので、多くの学びがあった。</p> <p>○ 色々な解説が聞けてとても面白かった。次はメモなどを持ってきて、少しでも覚えられるようにしたい。春・冬の氷ノ山にも行ってみたい。</p> <p>○ スタッフがとても親切丁寧で、こちらのわがままにも対応して下さり、感謝の気持ちでいっぱい。子供たちのテンションも上がりっぱなしだった。</p> <p>○ 外の景色や雰囲気良かった。楽しそうな来館者を見て自分まで和んだ。</p> <p>○ 以前は入館料が必要だったのに今回は無料だったので、気持ちよく遊べた。</p> <p>○ 各コーナーで絵や文字が詳しく書いてあったので、すごく良かった。</p> <p>○ イーグルスカイアターがとても良かった。特に、前日に登山をしていたので、余計に興味深く見た。</p> <p>○ 自然観察会は2回目の参加だが本当に楽しい会。</p>

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]
<p>○ 幼児向けプログラムを充実するため、「森の幼稚園」を年3回に増やした。米子からのリピータもあり、好評だった。</p> <p>○ 10周年記念の誕生祭はボランティアが企画アイデアを出したり、当日のスタッフをしたりし、体験コーナー数を増やしたことにより、体験者数が増えた(21年度比108%)。</p> <p>○ 秋の行事を短期集中型から長期分散型にし、紅葉シーズンの毎週末にいろいろ楽しめるようにした。</p> <p>○ 因幡の祭典に冬イベント、広報、キッズプロジェクトなどで参加した。</p> <p>○ 自主事業で氷ノ山の自然をじっくり体験できるプログラム「贅沢ツアー」のモニターツアーを実施した。</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 学校行事や子ども会等社会教育での利用において希望に添ったより良いプログラムを実施した。</p> <p>○ 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、『親と子の自然体験塾』等)。</p> <p>○ 施設の新たな活用法として「ジオラマでのコンサート」を開催した。</p>

[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]
<p>[今後、改善・工夫したい事項・積極的に取り組みたい事項]</p> <p>○ 幼児向けのプログラムを年4回に増やし、四季を通じて氷ノ山の自然にふれあう機会を提供する。</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 「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)。</p> <p>○ 周辺施設・地元団体等と積極的な連携を進める。特に22年度は「贅沢ツアー」実施に際し、地元業者との協力を模索する。</p> <p>○ クルー(登録ボランティア)活動の推進。特に22年度は元気な森づくりイベントを行い、活動参加者の増加、一般へのアピールへつなげる。</p> <p>○ 自主的な事業の実施及び材料代等を受益者負とし、収入の確保に努める。</p> <p>[現在、苦慮している事項]</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 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130万以上)。</p>

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> <p>○ 施設設備の保守管理・修繕</p> <p>○ 施設の保安警備、清掃等</p> <p>○ 事故の防止措置、緊急時の対応</p>	B	<p>○ 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。</p> <p>○ 展示設備は毎日職員が点検している。</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 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>
<p>[施設の利用の許可、利用料の徴収等]</p> <p>○ 利用の許可</p> <p>○ 適正管理に必要な利用者への措置命令</p> <p>○ 利用料金の徴収、減免</p>	B	<p>○ 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。</p> <p>○ 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>
<p>[その他管理施設の管理に必要な業務]</p> <p>○ 利用受付・案内</p> <p>○ 附属設備・備品の貸出し</p> <p>○ 利用指導・操作</p>	B	<p>○ 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。</p> <p>○ 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>

<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するとともに、保育所、小中学校、老人クラブを訪問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、利用者の閲覧に供する等有効に活用している。</p>
<p>[収入支出の状況]</p>	B	<p>○概ね18年度～20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。特に幼児向けの企画を充実させるため、自然体験プログラム「森の幼稚園」の回数を年3回に増やしている。</p> <p>また、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。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>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+416千円)。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。