

# 指定管理業務点検・評価シート

平成25年1月7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"> <li>○エントランスホール</li> <li>○氷ノ山自然情報室</li> <li>○夜の森のジオラマ</li> <li>○ノームの家</li> <li>○森のサーカス</li> <li>○イーグルスカイシアター</li> </ul>
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"> <li>○施設設備の保守管理及び修繕</li> <li>○施設の保安警備、清掃等</li> <li>○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）</li> </ul>
---------	--

## 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
	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
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	
増減	△ 110	△ 896	870	1,666	△ 91	△ 127	83	△ 743	△ 115	377	△ 607	442	749	

  

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
	23年度	85	196	267	319	304	157	269	75	5	161	189	127	2,154
22年度	116	176	165	285	516	91	128	103	10	95	222	71	1,978	
増減	△ 31	20	102	34	△ 212	66	141	△ 28	△ 5	66	△ 33	56	176	

5 収支の状況

(単位:円)

区 分		23年度	22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	1,963,385	1,752,199	211,186
		小 計	48,460,385	48,249,199	211,186
	事業外収入	雑入	77,708	87,268	△ 9,560
		小 計	77,708	87,268	△ 9,560
計		48,538,093	48,336,467	201,626	
支出	管理運営 事業費	人件費	23,878,379	21,976,070	1,902,309
		管理運営費	15,472,441	16,520,700	△ 1,048,259
		集客促進費等	4,407,287	4,975,032	△ 567,745
		小 計	43,758,107	43,471,802	286,305
	本部負担金	4,779,986	4,864,665	△ 84,679	
	計	48,538,093	48,336,467	201,626	
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533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>・連休を利用したナイトプログラム</li> <li>・登山ブームに対応するためスペシャル登山プログラムに仙谷コースに加え三ノ丸コースを追加。</li> <li>・野鳥の会との共催による鳥の巣箱づくり。</li> <li>・秋企画としてクラリネットコンサート</li> </ul> <p>○また、22年度から実施し好評であった以下の企画を引き続き実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・県立博物館との共催自然観察会</li> <li>・子ども研究発表会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。</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
オリジナルグッズにイヌワシのキーホルダーとか写真とか、氷ノ山にしかないグッズがあったほうがいいと思う。	現在オリジナルの写真をプリントしたハガキを販売している。A5ファイルに入れて館内に設置するなどお客さんにどんなハガキがあるか分かりやすくお知らせする方法を検討中である。
そんなに面白いものがない。	前年とは違う展示をしたいが実際にはなかなか難しい。一部でも前年とは違った展示を盛り込むよう心掛けている。
イーグルスカイシアターについて、内容が変わってない。	通常上映している「イーグルスカイツアー」「ノームのたからもの」に加え、スタッフが作成したビデオ・スライドなどもイベント時に上映していきたい。また、「ご利用50万人ありがとう記念イベント」ではドキュメンタリー映画「アース」の無料上映を行った。
シアターの時間をもっと多くしてほしい。	平日は午前と午後1回ずつだが、要望があれば追加で上映している。

利用者からの積極的な評価

- ジオラマは色々な動物がいておもしろかった。森の中が見えて楽しかった。
- イーグルスカイシアターは鳥のいろんな姿が見られて良かった。
- トイレがきれい。
- 子どもを連れての登山は初めてだった。案内の方も親切で楽しく過ごさせていただいた。
- 家族で登山に参加したがとても楽しく過ごすことができた。
- 自然にふれて心がゆったりのおんびりできた。
- あまり氷ノ山のことを知らなかったが、鳥取を代表する山の一つとして身近に感じられた。
- 鳥取の自然をととてもよく感じる事ができた。
- 誕生祭で色々なコーナーで親子ともに楽しませてもらった。アロマなど大人も楽しめるものがあった良かった。コンサートも森の雰囲気と合っていて、とても心地よい時間をすごさせてもらった。
- すごく面白いものがあったり、観察できる場所もいっぱいあったりしてよかった。
- 二度目の来館。少し遠方だが、シーズンごとに来館したい。
- 山の上にこんな立派な施設があるのにびっくりした。
- 無料なのが申し訳ないくらい楽しく、良かった。また来る。
- 様々な展示があり、どれも工夫を凝らしていた。
- とても楽しく、子どもたちも帰りたくないと言うほどだった。とても素晴らしい施設で、また来たい。

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を行い知名度アップを図った。
- 豊かな海づくり大会に参加、創作体験・施設関連展示により知名度アップを図った。
- 50万人達成イベントを行い来館者の増加に繋がった。
- 申込み無しで一人でも参加出来るイベントを開催した。
- コンサートを通してエントランスホールやジオラマを様々な形で活用することができた。
- 新たな登山コースとして三の丸登山を実施、好評を得た。
- バタリンピックを実施、子どもから大人まで幅広く参加し、昆虫に目を向ける機会を提供した。
- 大学生のインターシップの受け入れにより、自然や環境、展示方法についての関心度を高めることが出来、指導を通して職員の資質向上にも繋がった。

〔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〕

- 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。
- 氷太くんと響の森との連絡通路の手すりが毎年積雪で破損、安全性、経費削減からもっと堅牢なものに交換できれば。
- 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〕

- 今後も継続してGW、夏休み、秋に企画展を実施し、写真や展示物等で自然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。)
- 周辺施設・氷ノ山活性化協議会等地元団体と積極的な連携に努める。
- 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。
- 姫路・神戸方面の報道機関への資料提供や、近畿圏にチラシを配布し、知名度アップを図るとともに利用者増に努める。

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"> <li>○施設設備の保守管理・修繕</li> <li>○施設の保安警備、清掃等</li> <li>○事故の防止措置、緊急時の対応</li> </ul>	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>○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。</li> <li>○展示設備は毎日職員が点検している。</li> <li>○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。</li> <li>○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。</li> <li>○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。</li> </ul>
<p>〔施設の利用の許可、利用料の徴収等〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○利用の許可</li> <li>○適正管理に必要な利用者への措置命令</li> <li>○利用料金の徴収、減免</li> </ul>	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>○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。</li> <li>○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。</li> </ul>

<p>[その他管理施設の管理に必要な業務]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○利用受付・案内</li> <li>○附属設備・備品の貸出し</li> <li>○利用指導・操作</li> </ul>	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>○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。</li> <li>○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。</li> </ul>
<p>[利用者サービス]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○開館時間、休館日、利用料金等</li> <li>○利用者へのサービス提供・向上策</li> <li>○施設の利用促進</li> <li>○個人情報保護、情報公開</li> <li>○利用者意見の把握・対応</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>○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。</li> <li>○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)</li> <li>○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。</li> <li>○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。</li> <li>○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。</li> </ul>
<p>[収入支出の状況]</p>	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>○概ね18年度～22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。</li> </ul>
<p>[職員の配置]</p>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>○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。</li> <li>○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。</li> </ul>
<p>総 括</p>	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>○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。</li> <li>○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。</li> <li>○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に積極的に取り組んでいる。</li> <li>○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+211千円)。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。</li> </ul>

《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。