

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 6（2024）年度

施設名	栃木県民の森
施設所管課	環境森林部自然環境課
指定管理者	たかはらの森管理グループ ・ 栃木県森林組合連合会（法人番号 8060005000668） ・ たかはら森林組合（法人番号 1060005004650） ・ 高原林産株式会社（法人番号1060005004626）
指定期間	令和 3（2021）年 4 月 1 日 ～ 令和 8（2026）年 3 月 31 日

1 施設の概要

施設所在地	矢板市長井2927
施設の概要	①指定管理者による管理面積 88.0 ha ②主要な施設 森林学習展示施設（森林展示館、全国育樹祭記念緑地、遊歩道等）、キャンプ施設等
業務内容	①県民の森の施設の維持管理に関する業務 ②県民の森の運営に関する業務 ③上記に附帯する業務

2 収支の状況

令和 6（2024）年度

（千円）

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	62,700	指 定 管 理 ※2	事業費	689
	利用料金収入	986		管理運営費	30,585
	その他収入※1	293		人件費	30,926
				その他支出※1	1,879
	合計	63,979		合計	64,079
指定管理業務収支差額①					
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）					
備考（※1 その他収入の主なものを記載）			備考（※1 その他支出の主なものを記載）		
			1 機械等賃借料 1,082千円		
			2 雑費 734千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和 5（2023）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	62,700	指 定 管 理 ※2	事業費	481
	利用料金収入	855		管理運営費	29,340
	その他収入※1	666		人件費	33,225
				その他支出※1	899
	合計	64,221		合計	63,945
指定管理業務収支差額①					
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）					
備考（※1 その他収入の主なものを記載）			備考（※1 その他支出の主なものを記載）		
1 栃木県エネルギー価格高騰対策指定管理者支援金 378 千円			1 機械等賃借料 692千円		
			2 雑費 121千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和5（2023）年度 （前年度）	令和6（2024）年度
野外活動	キャンプ場	975	925
	セルフガイドハイク	125	240
	オリエンテーリング	146	670
	その他レクリエーション	430	624
森林教育活動	自然観察	585	591
	林業体験学習	497	526
	森の恵み（ネイチャーギフト等）	973	669
	バーベキュー	178	182
	ネイチャークッキング	0	15
イベント（「森の集い」等）		210	284
森林展示館	来訪者	9,319	9,603
	視察・研修	262	350
	その他	1,045	717

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・全職員参加の全体ミーティングを月一回開催し、施設管理、当月実施行事等の情報共有を行い、共通認識を持って施設の管理運営、またKY活動にも取り組んだ。 ・「県民の森」の魅力を広く発信するため、広報パンフレットを県内の市町村役場や観光施設等に送付するとともに、ホームページ・ブログやSNSにより日々変化する自然情報の提供を行った。 ・各種イベント・キャンプ場予約受付を土日祝日関係なく終日実施し、利用者が申込みやすい環境を整えた。 ・キャンプ場の営業日を4/26～9/29までとし、（7/15～8/31）以外については土日祝日及びそれらの前日を営業日とし期間延長を継続して行った。 ・キャンプ場予約サイト「なっぷ」を導入し、ネット予約をできる環境を整えた。 ・年間を通じた定番イベント「森の集い」の企画を13回実施した。 ・避難誘導マニュアル・危機管理対策マニュアルに基づき、職員に内容を周知し、防災訓練等を実施するなど、県民の森利用者の安全・安心のため、迅速な対応ができるように備えた。 ・感染症対策については、森林展示館・マロニエ昆虫館入り口にアルコール消毒液の設置を継続して実施。 ・安心してご利用いただけるようにハイキングコース、キャンプ場などのヒル対策を強化しました。 ・キャンプ場について、安全、安心して利用頂けるように場内の危険木等の伐採を実施し、オープンに向けて整えた。 ・県民の森設立50周年イベントとして、月ごとにイラストが変わるステッカーの配布を来場者に行った。 ・山の駅たかはら、森林の駅もみじ谷大吊橋と連携しスタンプラリーを実施した。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法				
1 来館者からの意見聴取（自由意見記入方式）				
（1）森林展示館回答数 551 件 「森林展示館窓口相談内容集計」				
（2）マロニエ昆虫館回答数 102 件「森林展示館窓口相談内容集計」				
2 キャンプ場利用者に対するアンケート				
（1）回答数及び評価点				
ア 回答数 13 件				
イ 評価点 4.5 点（5 点満点）				
大変満足 （5 点）	まあ満足 （4 点）	ふつう （3 点）	やや不満 （2 点）	不 満 （1 点）
8 名 （61.5%）	4 名 （30.8%）	0 名 （0%）	1 名 （7.7%）	0 名 （0%）

3 県民の森主催イベント「森の集い」参加者に対するアンケート	
(1) 回答数及び評価点	
ア 回答数 156 件	
イ 評価点 4.9 点 (5 点満点)	
大変満足 (5 点)	まあ満足 (4 点)
137 名 (88%)	16 名 (10%)
ふつう (3 点)	やや不満 (2 点)
3 名 (2%)	0 名 (0%)
不満 (1 点)	0 名 (0%)
主な利用者意見（苦情・要望）	
1 森林展示館 ・特になし。 2 マロニエ昆虫館 ・特になし。 3 キャンプ場利用者 ・管理状況の改善してほしい。 ・これ以上便利にしないようにお願いします。 ・サイト間の通路に木の根が出ていたので埋めたほうが安心して使える。 ・荷物サイト近くまで車で運べると良い。 ・犬も入れると良い。 ・予約時の内容をきちんと現地スタッフに伝えてほしい。 ・このまま自然の残ったキャンプ場でいてほしい。 ・駐車場からサイトまでの道をよくしてほしい。 ・ホームページからネット予約ができると良い。 ・キャンプサイトを整地してほしい。 4 「森の集い」参加者 ・特になし。	対応 ・お客様が利用しやすいようなキャンプ場になるよう利用者サービス向上に努めます。 ・県と検討します。 ・随時巡視を行い、歩道上の整備を行っています。 ・キャンプ場運搬路の整備を県と検討します。 ・犬を連れてのご利用はお断りしています。 ・キャンプ場管理事務所との情報共有を再確認し改善します。 ・県と検討します。 ・県と検討します。 ・令和6年度よりネット予約を導入しホームページからもアクセスができるよう対応してあります。 ・県と検討します。
主な利用者意見（積極的評価）	
1 森林展示館 ・「素晴らしい自然。」「分かりやすい素晴らしい展示。」などの意見。 2 マロニエ昆虫館 ・「何時間でも見ていられる。」「興味深い素晴らしい展示。」などの意見。 3 キャンプ場利用者 「環境が良く静かで過ごしやすい。」などの意見。	

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組
・県民の森主催の体験イベント「森の集い」（年13回開催）については、全13回すべて開催でき、県民の森の魅力を伝えるとともに、自然環境や森林・林業を守り育てる重要性への理解を深めていただくことができた。 ・毎月1回グループ構成団体メンバーによる運営委員会を開催し、自主事業の進捗及び施設の管理状況について検討を行い、グループ構成団体メンバーが共通認識のもと管理、運営を実施した。 ・12月に所内でコンプライアンス研修会を開き、所員の意識向上を図った。 ・矢板市泉地区交流協議会のボランティア活動（レンゲツツジ保護）に積極的に参加した。 ・感染症対策について、森林展示館・マロニエ昆虫館の入り口にアルコール消毒を継続して設置した。 ・今年度は県民の森開設50年であるため、クラフトイベントの実施、記念ステッカー配布、のぼり旗の設置を行った。 ・山の駅たかはら、森林の駅もみじ谷大吊橋と協力しスタンプラリーイベントを実施した。

<ul style="list-style-type: none"> ・ヒル対策について、キャンプ場、宮川遊歩道、オリエンテーションコースなどヒルの温床となる落葉を冬季に除去し、春から秋にかけて薬剤散布を強化した。
<p>キャンプ場の利用者サービス向上に向けた取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・キャンプ場は4/26～7/14及び9/1～29までの期間を土・日、祝日の前日を営業日とし、7月15日～8月31日の期間については全日営業することができた。 ・キャンプ場ネット予約サイト「なっぷ」を導入しネットからの予約を可能にした。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・快適に「県民の森」を利用していただけるようにサービスの向上に努め、「親切」「丁寧」を常に心がけ対応できるよう接遇に力を入れる。 ・施設管理・自主事業の実施など職員と利用者が直接対面する機会が多いため、利用者に失礼のないよう、また利用者の問い合わせに的確に回答できるよう各種研修を実施する。 ・施設に設置されているサイン（案内板）等が経年劣化で見えにくくなっており、利用者には不便をおかけする状況になっている。優先順位をつけ継続的に修繕する。 ・施設・設備については老朽化が顕在化していることから、日常の巡視を強化するなど、事故の発生を未然に防ぐとともに、迅速な修繕・補修を実施する。 ・利用者の苦情・要望等についてはスタッフ間で必ず共有するとともに、グループとして対応した事項を各施設に掲示し、利用者に対応状況がわかるようにする。

7 所管課室による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	① 住民の平等利用が確保されたか。	イベント、キャンプ施設等の受付は先着順となっており、平等利用が確保されている。	B
	② 使用許可に関する権限が適正に行使されたか。		
	③ 高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	高齢者、障害者等専用の駐車スペースが確保されている等、適切な配慮がなされている。特に高齢者が多いイベントについては、事前に職員がシミュレーションし安全配慮を強化している。	B
2. 施設の効用の最大限発揮	① 施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか。	仕様書、協定書及び事業計画に基づき適切に運営している。	B
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	新規イベントの企画や閑散期における利用料金の割引等、利用者の増加に努めている。 また、キャンプ場について、ネット予約を導入した他、県民の森設立50周年イベントを行う等、積極的に利用者サービスの向上に努めている。	A
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	施設利用者に対するアンケート調査及びイベント参加者に対するアンケートの実施により利用者の意見を把握し、適切に対応することで満足度の向上に努めている。	B
	④ 利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか。	利用者からの口頭又はアンケート調査における意見及び苦情に対しては、迅速かつ適切に対応している。	B
	⑤ 施設、設備、備品の維持管理や安全	警備・清掃・機器の保守点検・修繕等	B

	管理は適切になされたか。	を積極的かつ適正に行い、安全・安心・快適な施設運営を行っている。	
	⑥ 指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか。	ホームページ及びSNSをこまめに更新し、旬な情報を日々掲載しているなど、効果的な広報活動を行っている。	B
3. 管理を安定的に行う物的・人的基礎	① 組織体制は適正か。	適切に施設の管理運営を行うことができる組織体制である。	B
	② 収支は適正でバランスがとれたものか。	適切に執行されている。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	夏場の電気使用量削減等、経費縮減に努めている。	B
	④ 人材育成は適切に実施されているか。	職員は積極的に研修に参加しており、人材育成は適切に実施されている。	B
	⑤ 危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか。	「危機管理対策マニュアル」に基づく体制が適切に整備されており、職員は緊急講習等の研修に参加するなど緊急時の管理能力の向上に取り組んでいる。	B
	⑥ 県や関係機関との連携体制は確保されているか。	事故や災害時の連絡体制は十分に確保されている。 また、通常の施設管理運営においても、自然環境課に適宜報告を行うほか、関係各課とも連絡を取り、連携を図っている。	B
4. 個人情報保護	① 個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか。	適切な対応がなされている。	B
	② 情報公開は適切になされているか。	文書等の開示に関する規定を制定しているが、開示請求はなかった。	B
5. その他	① 施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか。	施設利用の状況及びアンケート調査等から利用者ニーズを把握し、毎月自己評価を行っている。	B
	② 自主事業が計画どおりに実施されているか。	事業計画書どおり実施されている。	B
	③ イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか。	地元関係団体・近隣施設等と協力し、スタンプラリー等のイベントを開催するなど、連携が図られている。	B
	④ 環境への配慮（騒音・光害対策、ごみ削減等）がなされているか。	ごみの縮減、節電等に努めるなど環境に配慮した管理が行われている。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項		
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> 施設の管理及び運営については、県民の森の設置目的を理解し適切に実施されている。 利用者アンケート調査では幅広い年齢層から高い評価を受けており、指定管理者の親切・丁寧な取組が、施設利用者の満足度につながっていると認められる。 令和6年度は、キャンプ場の利用率向上に向けた取り組みとして、インターネット予約を導入した他県民の森設立50周年イベントとしてステッカーを配布するなど、利用率向上に向けた取り組みを実施した。 今後とも、利用者目線に沿った取組を実施することにより、更なる利用者数の増加を期待する。 			

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して優れた取組となっている。
- B：事業計画どおりの取組となっている。
- C：事業計画に対して劣る取組となっている。
- D：事業計画に対して著しく劣る取組となっている。