

令和5年度指定管理者評価委員会 会議録（要旨）

日 時	令和5年8月3日（木） 10:30～12:10	
場 所	静岡県庁別館 20階第1会議室A（静岡市葵区追手町9番6号）	
出 席 者	< 委員長 >	宮城島 史人（ふじのくに観光振興アドバイザー）
	< 委 員 >	荒巻 太枝子（静岡県シェアリングネイチャー協会理事） 井戸 直樹（ネイチャースクール森のたね代表） 船戸 修一（静岡文化芸術大学文化政策学部文化政策学科 教授） 松原 里穂（広報PRコンサルタント） 眞野 匡雄（静岡県中小企業団体中央会理事）
	ほか、指定管理者及び事務局	
評価対象者	井川森林組合（県民の森指定管理者）	
内 容	令和4年度における指定管理者の取組に対する評価	

【注意】

- ・各発言者の要旨を記載している。
- ・公開に当たり、委員名は特定しない。委員長については、委員長としての発言のみ特定している。

井川森林組合のプレゼンテーションに対する質疑応答

< 質疑応答 >

○委員 ホームページがリニューアルされ、非常に見やすくなりました。以前から課題になっていた、インターネット予約システム導入後の、電話予約とネット予約の比率を教えてください。

○指定管理者 インターネット予約と電話予約の比率は、約9割がネット予約、残りの1割が電話予約です。電話予約は常連の方が多いですが、予約時にネット予約の案内をしますと、半数の方がネット予約に移行するので、95%がネット予約となります。

○委員 非常に効果が上がったということですね。

○委員 集客について伺います。ツイッター、インスタグラム、パンフレット配架等で情報発信をしていますが、旅行サイトや口コミサイト等に働きかけはしていますか。

○指定管理者 インターネット媒体が多いです。令和5年度から、パンフレットを県内のアウトドアショップ、大学に配布しましたが、旅行者への提供はしていません。また、グーグルマップの検索予約が主流ですので、こちらからも予約ができるようにしています。

○委員 自主事業について伺います。報告書の2ページ目に、「自主事業を実施しなかったが、令和4年度はイベントがなくても、利用者が楽しんでいただけるようなプログラム、さらに限られた人員でも提供可能な体験を模索した」旨記載があります。常葉大学の力を借りて、プログラムを検討していましたが、その他、利用者にとどのような体験を提供したのか教えてください。また、自己評価が3点になっていますので、何を不足と感じているのか教えてください。さらに、自己評価の「危機管理対応は適正か、災害への対応」が3点ですので、この理由を教えてください。

○指定管理者 自主事業は、大学生と新しいサービスを模索したことは良かったのですが、令和4年度中にサービスとして提供できなかったのも、自己評価は3点としました。落ち葉や枝を使った魚等の作品を大学生が作ってくれましたが、すぐに傷んでしまう等の課題がわかりました。これを踏まえて、今年度から、苔テラリウムを開始する予定です。危機管理は、当方が施錠を怠ったため盗難事案が発生してしまいました。その後、鍵の付け替えを行い、対応していますが、管理不足のため3点としました。

○委員 自然度の高い場所で、立地を生かした取り組みが増え、良いと思います。去年初めて施設の前を通り、立地が大変な場所と感じました。アンケートでは「他の観光スポットに立ち寄らない」と回答された方が22%となっています。個人的には山から降りて、湖を車で渡るところが観光スポットと考えています。遠いですが、引き続き井川の魅力を生かした取組を行ってほしいと思います。施設の柱はログハウスですが、テントサイトの利用者が3年連続で増えています。テントサイトの活用に向けた取り組みを教えてください。

○指定管理者 貸切テントサイトと称して、ゾーン単位で利用者が自由に使える区域を設けたところ、非常に多くの方が利用してくれました。また、昨年度はソロキャンプが非常に多く、利用率は50%程度でした。しかし、今年度は、キャンプブームが縮小傾向ですので、今後の動向を注視します。利用者が井川方面へ立寄るよう案内していますが、なかなかうまくいきません。何かヒントをいただけたらありがたいです。

○委員 神奈川県から来た利用者が、「遠かった」とアンケートで回答されていました。主な利用者は静岡県のどの市町から来ているのか、わかりますか。

○指定管理者 静岡市内が一番多く、その次に、藤枝市や伊豆方面、西部は常連が多く、浜松市や磐田市からいらしていますが、数は多くないです。

○委員 宿帳はつけていますか。

○指定管理者 宿帳はつけています。

○委員 利用者全員書いてますか。

○指定管理者 利用者全員の住所が分かります。

○委員 持続可能な経営を考えると、宿帳はマーケティング戦略を練るためにも、非常に重要です。

○指定管理者 宿帳からマーケティング戦略を練ることは、なかった視点ですので、活用を検討します。

○委員 水不足の問題について、具体的に教えてください。

○指定管理者 県民の森は、一つの水源で運営しています。夏などの繁忙期は、水源の水より使用する水の方が多くなる恐れがあります。また、昨年度ろ過施設を設置しましたが、何度も不具合を生じ、水槽に水が貯まらないことがありました。県と連携しながら改善していきます。利用者にも節水の協力をお願いして営業します。

○委員 令和3、4年度の8月の利用人数は、令和4年度の方が多く、開園期間は、令和4年度の方が長いにも関わらず、利用者は少ないです。この原因は何ですか？

○指定管理者 ろ過施設設置工事のため、開園期間は5月までと周知していたことが原因と考えます。開園期間が順に伸びましたが、都度周知したので、利用者に開園していることが伝わりませんでした。

○委員 分かりました。その工事は県の都合ですか？

○指定管理者 はい。

○委員 アンケート結果に、「トイレの便座が冷たい」という意見がありますが、便座の取り換えはしないということですね。トイレは、女性にとっては非常に重要な場所です。電気代が高いという理由で修繕しないのではなく、配慮することは大切であると思います。また、ホームページは非常に良くなりましたが、井川方面のPRがありませんでした。掲載していない理由を教えてください。

○指定管理者 今後つけ加えます。先にホームページを仕上げ、運用を開始したかったため、井川方面の観光地について、掲載が遅れています。早急に対応します。

○委員 アンケートで家族利用が多いと記載があり、プレゼンで子供向けのアスレチックがあると記載がありましたが、ホームページで家族向けの情報を見つけられませんでした。例えば「初めてキャンプするには最適の場所」と分かりやすく伝えると、家族利用が増加すると思います。また、ツイッターは利用者が日々接点を持つための最適なコンテンツだと思います。新規の集客にはインスタグラム、ティックトックやグーグルマップをさらに活用してください。掲載写真は大切ですので、写真のプロやアマチュアの方と組む等、集客に向けたPR戦略を意図をもって取り組むことを検討してください。

○指定管理者 はい。

○委員 ログハウス利用と異なり、テントは利用者自身で設置等を行いますが、不具合やトラブルはありませんか？

○指定管理者 テントサイトは荷物を運ぶ際、少し歩かねばならず、また階段を上り下りしないといけません。利便性を向上してほしいという声が多くありました。今後の課題ですが、徐々に対応していきます。

<評価決定及び講評>

○委員長 議事を再開します。井川森林組組合の評価結果について、各委員の皆様の合計点から平均点を計算したところ、83.6点になりました。静岡県立森林公園森の家施設等指定管理者評価に関する運用基準に照らし合わせると評価は「良」となりますが、よろしいでしょうか

(異議なし)

県民の森施設指定管理の評価は「良」で決定いたします。

(井川森林組合入室)

○委員長 それでは、評価結果をお伝えします。結果は「良」となりました。最後に各委員から一言ずつ講評をお願いします。

○委員 前回の評価委員で、電話予約が問題となりましたが、利用者に県民の森のリスク周知を丁寧に行いたいとのことでした。インターネット予約ではチェックリストによる確認の仕組みを導入し、良いと思いました。県の施設として考えると、自主事業の研究が足りないと思います。大学生に知恵を借りて、苔テラリウムやウッドプランクを作成することも良いと思いますが、どこでもできる体験ではなく、井川の森との結びつけ、理屈、道筋を明らかにすると良いと思います。

○委員 工事の関係など、運営側以外の問題もあり、評価が難しいと思いました。井川は特徴的で自然度の高い場所ですので、魅力をさらに高めてほしいです。時代とともに求められる状況が変わると思いますが、今の状況に合わせて取り組んでください。例えば、井川は自然度が高く、文化は他県では感じるできない特徴的なものがあります。オートキャンプで簡単に安全に楽しむことが流行っていますが、一步先の、自然を深く感じる取組があると良いと思います。キャンプ場の荷物運搬を課題として上げられましたが、登山でキャンプをする場合は、荷物を背負うので、練習の場を求めている方も多くいます。不便を魅力に近づける取り組みも検討してもらえればと思います。

○委員 コロナも落ち着きを見せ、以前のようなアウトドアブームが戻ってきた場合、県

民の森の持っているポテンシャルは高いと思いました。ただ、アクセスが厳しい場所で、リスクの説明が必要であり、事故や災害が発生する可能性も否定できないことを考えると、非常時の対応を考えなければならないと思いました。また、常連の利用者をどれだけ取り込めるかが大切だと思います。宿帳から利用者に対して積極的な勧誘や情報提供を継続的に行うことで、確実にファンを作る。そういったことが求められると思いました。

○委員 広報視点でお伝えします。家族利用者が一番多い中、楽しめるアクティビティや魅力を、既に行っていることを含めて可視化すると良いと思いました。また、常連の利用者が多くいますので、おすすめを投稿してもらい仕組み作りにチャレンジしてはどうでしょうか。紙に「発信してもらえると助かります」と記載し、集客が増えた事例もあります。また、体験も素敵だと思いました。キャッチーさを掛け合わせて考えると、より良いと思いました。

○委員 去年まではコロナやろ過施設の関係で、活動に制約を受け、ご苦労されたと思います。今年から、通常の状態に戻りますので、改めて運営を考え直して進めていただけたらと思います。また、家族で利用し、体験によって作ったもの、思い出を持ち帰る工夫をしてもらえればと思います。また、利用後、井川方面へ立寄ってほしいので、ホームページでのPRも良いですが、ネットが繋がりにくい状況ですので、紙ベースで、周辺の案内を用意し、部屋に置くなどの方が良いと思います。通常の状態に戻りますので、今後期待しています。

○委員 毎年進化され、努力していることがわかります。県の施設ですので、期待をしています。評価を真摯に受け止め、着実に一步一步前に進んでもらえればと思います。

これで県民の森指定管理者の評価は終了しました。