

I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金

(1) 施設の利用促進・サービルの向上の取組

(ウ) 林業研修等の普及に関する事業等の実施方針、内容

「森林及び林業に関する知識の普及・向上、並びに林業の振興を図る」ことは、21世紀の森の重要な目的の一つです。

現在、「かながわ森林塾」や「神奈川県森林組合連合会」により、林業を目指す者や、より技術を身につけたい若手林業者などが、21世紀の森の研修室での座学、21世紀の森での実習を組み合わせた林業研修を行っています。

また、かながわトラストみどり財団では、一般募集のボランティアによる森林整備体験を21世紀の森でも開催しています。

■ 21世紀の森では林業研修等の普及に関する支援を行います

この研修を実施するにあたって、21世紀の森の指定管理者は、できる限りの支援をすることが求められます。具体的には、

- 研修での利用日の受付と他事業との調整作業
- 研修室、駐車場などの受入れ準備
- 実習現場までのアクセスの円滑化（マイクロバス、作業車両が円滑にアクセスできる）などです。

このように、林業研修を円滑に行えるような業務を重要と考えていますが、同時に、研修に参加するような方々（かながわ森林塾や神奈川県森林組合連合会）のように、新たな林業者を目指す人が少しでも増えるように、21世紀の森の来場者には、展示室の展示などを通じて啓発活動を行います。

■ 県立高校などの生徒に対する林業の啓発活動

- 県民、子ども、青少年に林業の大切さ林業の面白さを味わってもらうために、林業体験などの自主事業を開催します。
- 県西地区の高校で、21世紀の森・水源涵養林・かながわの林業などの紹介講座を開催する。（県立山北高校、県立吉田島総合高校、県立足柄高校、など）
- 県内学校などへの出張木工体験の際に、「林業と木材」や「21世紀の森と林業について」などの講義を行い、理解を深めます。

■ 森林ボランティアによる森林整備を実施します

かながわ森林再生50年構想では、「豊かな森林の再生のため森林整備に対する県民や地域住民の直接参加を図る」とされています。

21世紀の森の整備にあたって、ボランティアの受け入れによる森林整備を定期的かつ継続的な主催イベントとして計画します。

森林整備作業は、森林に関する知識や整備の技術などを有する林業関係者や現在も21世紀の森を活用してもらい、相互協力している「かながわトラストみどり財団」や「かながわ森林イン

I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金

(1) 施設の利用促進・サービルの向上の取組

ストラクター会」などの協力・支援を得て実施しますが、一般募集により多くの県民の参加や、地域の企業への参加を呼び掛け、森林に対する理解を深めてもらう機会を作ります。

また、南足柄市産業振興課農林振興班、山北町環境農林課農林振興班などとも連携し、森林ボランティアによる森林整備を促進します。

21世紀の森周辺には、県西地域の水資源などを有効に活用している大きな企業がいくつかあり、これらの企業にとっても神奈川の森の水源涵養機能を保全することを望んでいます。

かながわトラストみどり財団とも連携し、これらの企業にも働きかけ、また、弊社が指定管理で運営している「県立足柄ふれあいの村」を利用する児童・生徒などの働きかけ、子供から大人まで幅広い年代層に森林・林業に興味を持ってもらえるよう、森林作業体験などを誘致します。

○成長の森のフィールド

かながわトラストみどり財団の主催による、「成長の森」事業は、神奈川県における森林づくりの目指す姿を示した「かながわ森林再生50年構想」の一環として平成19年度からスタートし、今年で13年目を迎えましたが、子ども達の健やかな成長と「成長の森」の成長を重ね合わせて、森づくりの大切さを知っていただくための事業です。

平成25年度の事業以降、21世紀の森で実施していますが、このような事業を支援し、協力することで、神奈川の森の保全とともに、参加される方々や子供たちが森林の豊かさや林業の大切さを知ってもらうことが森林保全、林業の啓発に結び付くと感じています。



(エ) その他の利用促進をはかる取組み

■県西活性化プロジェクト「未病の改善」～森での健康増進プログラムを提供します

神奈川県の主要施策である県西地域活性化プロジェクト「未病の改善」を21世紀の森の利用促進の一つのテーマとして活用します。

県立の指定管理施設である21世紀の森は、神奈川県が県西地域の活性化のために推進する重要な施策をサポートし実現するフィールドとしても求められているものと私たちは考えます。

21世紀の森は、美しい森の中を歩いたり、体を動かせる施設「森の駅」として未病いやしの里の駅に登録されていることから、自然豊かな森林環境の中で健康を増進できるような自然体験プログラムなどを提供するなど、また、周辺の「未病いやしの里の駅」と連携し、利用促進を図ります。

○私たちが提唱する「未病を改善する」プロジェクトのプログラム企画

①里山ノルディックウォーキング（気持ちよい森林で健康増進）

ノルディックウォーキングは、上半身を含めた全身の筋肉を使って行うアクティビティです。2本のポールをサポートとするウォーキングで、起伏のあるウォーキングコースがフィ

I サービスの向上について

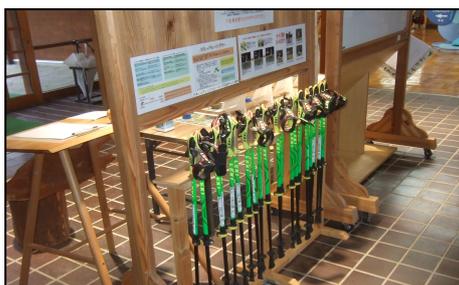
3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金

(1) 施設の利用促進・サービル向上の取組

ールドとしては適しており、変化にとんだ散策路などがある県立21世紀の森は絶好のフィールドです。

21世紀の森の中だけでなく、矢倉岳、足柄峠、酒水の滝などの気持ちの良い景勝・観光スポット巡りなどの組み合わせを癒されながらのウォーキングで健康増進を図ります。

多くの人に気軽にノルディックウォーキングを体験してもらうために、21世紀の森で私たちはノルディックウォーキング用ストックを購入し、希望者に貸し出しをしています。



② 県西地域・歩いて、未病を治そう（3033ライフスタイル）

「くらしに運動・スポーツの習慣を」というテーマで、神奈川県が推奨する3033運動という日常運動のライフスタイルを、実践～定着させ健康増進を図ります。

手軽に運動・スポーツを楽しみ、日常的に継続させることを発信し、県西地域活性化プロジェクトが提唱する「**県西地域ウォーキングガイド**」をウォーキング・運動の素材として活用します。

ウォーキングガイドに掲載された全75コースのうち、南足柄市の11コース、南足柄市と箱根町を結ぶ3コース（最短2.9km～最長18.0km）が、21世紀の森を拠点とした、ウォーキングコースとして活用できます。

コース名	距離 Km	標高差 m	コース名	距離 Km	標高差 m
矢佐芝コース	18.0	1144	天狗伝説コース	9.5	226
矢倉岳コース	8.7	617	大雄町花咲く里山コース	2.9	120
山伏平コース	5.9	617	矢倉沢里山散歩コース	4.2	120
万葉コース	5.4	327	内山棚田清涼さんぼみち	6.1	42
足柄峠コース	7.7	423	明神ヶ岳コース	10.8	834
浜居場城コース	10.5	401	足柄峠・金時山コース	9.9	795
足柄古道コース	13.6	706	金太郎コース	7.7	795



■ 運動広場・林間での野外体験学習を推進します

弊社野外教育事業部が実施するPAA21は、野外でのチームビルディング活動を行うことで「一緒にいたいクラスづくり」をすることができる自然環境体験プログラムです。

21世紀の森はこの活動に最も適した運動広場や林間を有しており、神奈川県内の中学校を中心として年間30校程度、約4,500人がクラスづくりプログラムを体験しています。

I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金

(1) 施設の利用促進・サービス向上の取組

子どもたちが、豊かな森・自然の中で心を開き、清々しい気持ちで仲良しになれる、森や自然はそのような効果を持っています。

弊社は、この効果を発揮できる、21世紀の森での野外体験学習プログラムを推進します。



(オ) サービス向上につながる様々な取組み

■木工の指導を推進します（木材工芸センター、出張木工指導）

木材工芸センターでは、充実した木工工作機械や工具を活用して利用者に木工の指導を行います。訪れた人が気軽に木工に親しむことができるように、材料やサンプルなどの準備をして利用者への利便性を向上させます。

21世紀の森のPRや、多くの人たちに木工に親しみ、木材・樹木に関心を持ってもらえるように、21世紀の森の木材工芸センターでの活動だけでなく、出張での木工指導を推進します。

○出張木工教室

学校の総合学習などの時間を活用して、出張木工教室を実施します。

そのような活動を通じて、子供たちに森林や樹木、また、木工などに興味を持ってもらい、神奈川の森林の保全や21世紀の森の活用を推進します。

【神奈川県内の某私立高校の実施例】

デザイン美術コースカリキュラムで、環境学習から始まる間伐材を利用した椅子製作を実施しました。21世紀の森の木工スタッフが、学校に出向いて指導していますが、今後はこのような県内学校との連携を推進し、県の学校生徒に対する環境教育、森林保全意識の向上を図ります。



I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金

(1) 施設の利用促進・サービルの向上の取組

■マイクロバス等での送迎によるサービスの向上

21世紀の森は一日に数便しかないバス停から2kmも離れており、公共交通を使って来園することは大変難しいです。しかしながら、21世紀の森の自主事業での申込者は首都圏から公共交通を使う方も多いため、私たちは、主催事業の参加者に対し、送迎を行っています。

温泉施設「おんりーゆー」が使用していた送迎車を譲り受け、他施設と共用で管理し運用しています。

最寄りの鉄道駅（小田急線開成駅、大雄山線大雄山駅）への送迎を今後も継続し、より多くの利用者を受け入れます。



イ 広報・PR活動の内容等

(ア) ホームページの充実

現在、開設している21世紀の森のホームページを充実させ、施設の概要、プログラムの案内、イベント情報、申し込み方法、料金形態、などをわかりやすく作成します。

現在21世紀の森のホームページは、弊社指定管理部が指定管理を受託しているいずれも南足柄市内の5施設（21世紀の森を含む）が全て相互リンクしています。

現在の21世紀の森のホームページは

- ・年間スケジュール
- ・自主事業のお知らせと内容説明（年間）
- ・ふれあいセンターでの食堂の運営状況
- ・（不定期ですが）野鳥、植物などの情報

などを掲載していますが、今後は、アグサが運営する他施設などの他、21世紀の森周辺に点在する「未病いやしの里の駅」の施設紹介や情報掲載をすることで、県西地域への滞在を増やすことにより21世紀の森の利用促進に結びつけます。

(イ) パンフレットの充実

現在、21世紀の森全体の概要や利用案内を載せたA4二つ折りのパンフレットや、散策コースごとに見所をまとめたパンフレットを来園者に配布しています。南足柄市内の施設や県・足柄上地域市町村の公共施設等や未病エクスプラザ・未病いやしの里の駅などに定期的に配布しています。

(ウ) 各種チラシの作製及び配布

現在、21世紀の森では、年間を通じて多くの主催事業・イベントを行っています。中でも、シリーズで実施する事業や、多くの来場者を集客するイベントなどは、チラシを作成し多くの人に配布します。

自主事業では、木工体験「スツールから木馬まで、年間8回程度」、自然観察会「野鳥観察からキノコ観察まで、年間5回程度」、未病改善体験「矢倉岳登山から洒水の滝トレッキングまで、

I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金

(1) 施設の利用促進・サービルの向上の取組

年3回程度」その他、21世紀の森最大イベントの「21世紀の森祭り」などは、年間の計画とスケジュールのチラシを作成するほか、SNSを活用して配信を行い、多くの参加者を募るためのPRをします。

■チラシ配布先について

神奈川県合同庁舎、南足柄市役所、地区センター、近隣町の役場、南足柄市内の小学校、中学校、また、周辺の道の駅（山北、ふじおやま、すばしり）などを対象にチラシを配布します。

小学校などへは、教育委員会を通じ配布してもらうことで、来場者数の促進を図ります。南足柄市内には、南足柄小学校をはじめ、6つの小学校があり、生徒数は約2,200人、中学校も3校で約1,200人であり、教育委員会を通じてチラシを配布してもらうことはとても有効であると考えます。



(エ) 情報誌の発行

年に4回程度「21世紀の森だより」を発行します。その季節に園内で見られる植物や鳥などの情報、イベント実施の報告、イベント参加者募集のご案内、21世紀の森に関するお知らせ等を掲載し学校団体などに配布します。



21世紀の森、森だより（主催事業、イベントなどのお知らせ）

(オ) 行政広報（県のたより、南足柄市広報、小田原市広報など）への掲載依頼

- 夏休みの子どもたちの野外活動や木工制作などの利用促進を図るため「プラネット」「サイエンスサマー」への掲載希望も出します。
- 南足柄市の「広報みなみあしがら」に21世紀の森の主催事業やイベントの投稿をします。南足柄市の広報以外にも、近隣市町（小田原市、開成町、松田町、山北町、大井町、中井町）の広報誌へ投稿します。
- 「未病の改善」県西地域活性化プロジェクトの「いやしの里の駅、森の駅」として登録され

I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金

(1) 施設の利用促進・サービル向上の取組

ていますが、21世紀の森での健康増進プランを策定して、県ホームページなどとのリンクも活用し、横浜市、川崎市、相模原市など都市部へも拡大し、県民利用の促進を図ります。

(カ) メディア（新聞・テレビ・タウン誌）等への情報提供

広範囲で発行部数の多い神奈川新聞、神静民報、読売新聞、朝日新聞、毎日新聞等の記事または、イベント情報欄に投稿します。

また、テレビ神奈川では「かながわウォーク」、「あっぱれ KANAGAWA 大行進」などで、また、j-com 小田原にも21世紀の森のイベントや、木工体験などの放映をしてもらうように交渉します。

タウン誌では、県内ネットワークが豊富で情報量の多い「タウンニュース社」や「ポスト広告」等と連携し、イベント情報などを紹介します。

(キ) その他、個別の広報・PR

■広報が充実している「おんりーゆー」との連携やお出かけサイト等の活用による広報

弊社が経営する温泉施設「おんりーゆー」は、県内でも人気の日帰り温泉でホームページのアクセス数も600アクセス/日とかなり多くのお客様が閲覧するため、「おんりーゆー」のホームページでイベント掲載やリンクなどで、21世紀の森のアクセス数を増やします。

また、子どもを対象としたお出かけサイト等を活用したイベントの掲載や四季折々の情報を発信することで、21世紀の森の露出度をアップして利用促進を図ります。

■企業の福利厚生関係や行政職員共済会などへのお知らせ

県西地域の企業に、また、現在、弊社が、温泉施設「おんりーゆー」や野外教育事業の紹介PRを実施している神奈川県内の厚生福利共済会などに対して、21世紀の森のイベントプランや事業内容についてのお知らせを作成し、発信します。

■大雄山線や小田急線の構内へのチラシ配架等

大雄山線小田原駅～大雄山駅構内や、また、小田急線小田原駅、新松田駅、開成駅構内に21世紀の森の施設案内、イベント紹介、季節の情報などを掲示してもらいます。

■近隣施設（おんりーゆー、道了尊、丸太の森、足柄ふれあいの村、スポーツセンター、）

近隣の南足柄市内の野外活動施設や観光名所、また、当社が指定管理を行っている施設などにパンフレットやイベント情報を設置・掲示して、ネットワーク広報を図ります。

ウ アンケートなど利用者満足度調査の実施方法

弊社は、21世紀の森の設置目的を考慮し、利用者の多様なニーズに応えることができるように管理運営を実施してきましたが、「私たちの管理運営が利用者から求められるものであるか？」という問いに対して、常に答えを持っているものでなくてはならないと考えます。

I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金

(1) 施設の利用促進・サービルの向上の取組

弊社は、常に利用者の意見や要望を聞き、把握し、改善するというプロセスにより向上心のある指定管理運営を目指します。

そのために最も効果的な方法が利用者アンケートであると考え、アンケートによる利用者満足度調査を実施します。

(ア) ご意見箱による意見、要望の収集

21世紀の森の来園者はハイキングや自然観察、また木工体験など森を楽しみ森で癒され、森の恵みを活用するなど様々な目的で来園します。

その様な利用についてできるだけ多くの方々の意見・要望を徴収したいと考え、森林館正面にご意見箱を常設し、利用者の意見を収集します。

ご意見箱は、その日に感じた利用者の感想や意見をスタッフに遠慮することなく伝える手段として有効であり、投函しやすいように、わかりやすく配置します。毎日回収し取りまとめます。



(イ) イベント参加者のアンケート調査

21世紀の森では、豊かな森での楽しみや活動を来園者に提供するためさまざまな自主事業や体験イベントを実施しています。

その終了時に、参加者から体験の感想や意見を口頭で発表してもらいますが、イベントのアンケート用紙を用意し、記入してもらいます。

自主事業などの参加者は、それぞれが目的を持って活動するので、その人たちの感想はより現実的な事項に係る意見だと思われ、貴重な意見としてとらえ、取りまとめます。

エ 利用者ニーズ・苦情の把握の手法及びその内容の事業等への反映の仕組み

(ア) 利用者ニーズの把握

施設の利用促進を図るうえで、利用者ニーズの把握とそれをどのように施設運営として反映させるかということが大変重要であると考え、21世紀の森では、お客様とふれあう機会を多く持つように心がけ、さまざまな方法で利用者ニーズの把握を行います。

■ アンケート（利用者満足度調査）による利用者ニーズの把握

先に記した、アンケートによる利用者満足度調査の他、さまざまな方法により利用者ニーズを把握します。

■ 日常的な利用者とのコミュニケーションアップ

利用者の要望や感想は、利用者と21世紀の森スタッフとの日常的な会話の中から聞き取ることができます。利用者とは、声掛けやコミュニケーションを心がけ、その中から利用者ニーズやご意見を聞き、その内容を把握します。

I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金

(1) 施設の利用促進・サービル向上の取組

■電話やメールによる意見・要望の把握

電話やメールによる意見・要望・苦情などについては、受付けたスタッフが統括責任者に報告し、お客さまからの情報を21世紀の森の課題として共有するよう、スタッフ教育により徹底します。

(イ) 苦情・要望等の把握

苦情・要望は、前項の「利用者ニーズの把握」の項で述べたように、[アンケートによるもの]「メール、電話によるもの」「日常的な利用者とのコミュニケーション」などの方法で意見などを把握する中で、その内容が苦情であったり、要望であったりします。

■苦情の受付・対応

- ・お客様からの苦情は、その場で解決できるものや十分な検討が必要のものなど、さまざまです。解決できるものは迅速に対応することが必要ですが、必ず記録し情報をして共有します。
- ・弊社では、会社のリスク管理として苦情やトラブルなどは「かんたん報告書」を記載することが決められています。21世紀の森の運営においてもこのように記述して報告するものとします。
- ・細かいことと思われることでも、スタッフ全員で共有し、公平な対応ができるようにします。

■苦情・要望等のスタッフの共有

- ・苦情や要望は、森林内散策や林業研修、また、木材工芸センターの利用などにおいてそれぞれの対応する担当者が受付けることとなりますが、スタッフ全員で共有するようにします。
- ・苦情、要望は個人の主観により受け取り方が異なりますが、基本的には「判断をする以前に把握する・受付ける」という考えを持ち、スタッフ全員で共有します。
- ・21世紀の森スタッフのみならず、他の指定管理施設を含む、弊社として共有します。
 - a) 21世紀の森として、朝礼等でいち早く共有
 - b) 指定管理施設長会議への参加（月1回）による、指定管理事業関係者の共有
 - c) 弊社のリスク管理委員会へ上申し、会社全体での共有

(ウ) 要望・ニーズの事業等への反映の仕組みづくり

把握された利用者意見やニーズは、指定管理施設の管理運営を進め向上させるうえで重要だと考え、そのような利用者ニーズなどをとりまとめ施設としてのサービスの向上を図ります。

■公平・公正に受け入れます

お客様、利用者から寄せられ、集められたニーズ（要望・意見）は公平・公正に受け入れ、管理運営スタッフが共有して把握します。

■スタッフ会議による把握・対策とスタッフの共有

把握されたニーズは、スタッフ会議にてその事案について議論し、緊急性、必要経費、管理内

I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金

(1) 施設の利用促進・サービル向上の取組

容権限などを勘案し、対応策を立てます。また必要に応じて、本社指定管理部への報告や協議が必要なもの、神奈川県在所轄部門への報告や協議が必要なものについては報告・協議を行います。

■リスク管理委員会

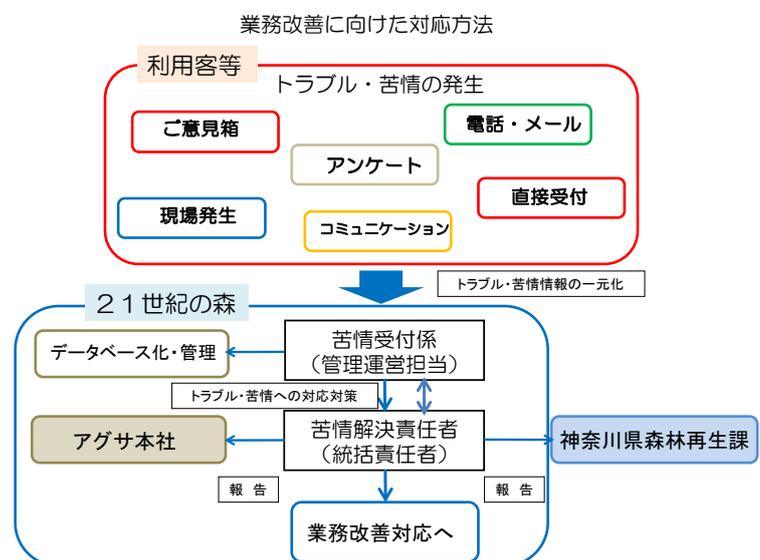
弊社本社では、毎月、本社全体でのリスク管理委員会を開催しています。

指定管理責任者及び社内他部門のスタッフも参加し多面的な視点で、運営・経営上のリスクにつながるような利用者意見やニーズについて協議します。

21世紀の森の利用者意見・ニーズの課題についても全社で議論し対応策などを共有します。

■事業への反映と報告・開示

ニーズ、要望に対する対応や反映は、速やかに行い、要望等の提供者などへは、その対応結果を報告します。提供者が不明、不詳である場合は、掲示板などで利用者すべてに報告するとともに、県在所轄部門へも報告します。



(エ) 苦情への対応や、事業への反映方法

■迅速な対応

- ・ ニーズや要望と同様に、苦情に対する迅速な対応と迅速な解決は、苦情を持ってきてくれた利用者にも良い印象を与えることになり、21世紀の森のファンを増やすことができます。
- ・ 苦情への迅速な対応により、「災い転じて福となす」というように、より質の高いサービス向上を実現します。

■説明・ご理解、報告について

- ・ 迅速な対応と同時に、対応策や解決策など、必要に応じて苦情申請者に報告します。また、苦情が無記名や匿名であった場合も応じて内容を掲示するなど、利用者に伝えます。
- ・ 報告や、対応策の掲示については、法令等に基づき、県との協議の上で慎重に対応します。

■苦情の対応体制について（お客様への説明の重要性）

「業務改善に向けた対応方法」の項目で述べたような対応方法にてトラブルや苦情に対応しま

I サービスの向上について

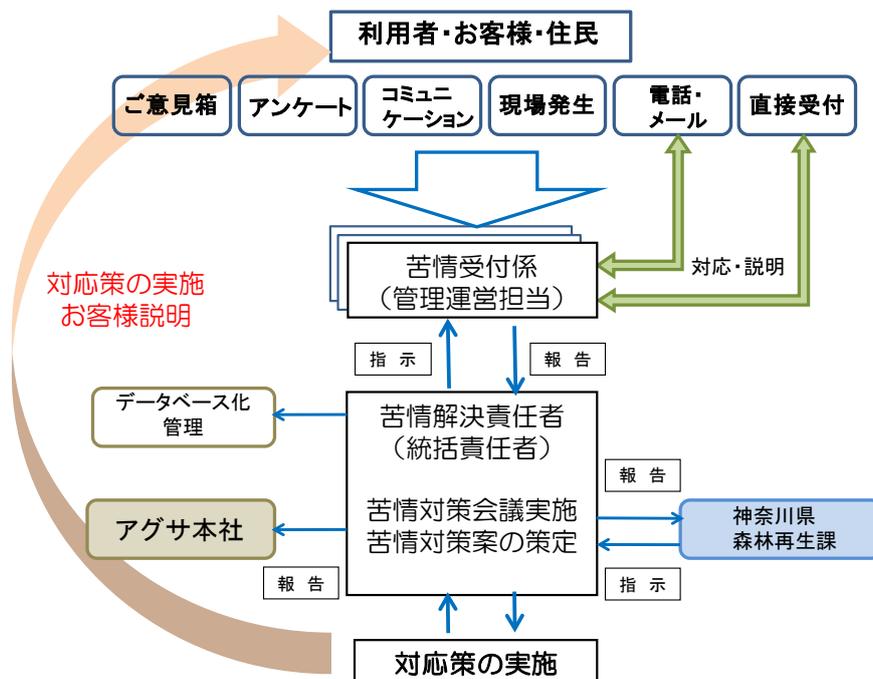
3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金

(1) 施設の利用促進・サービル向上の取組

す。トラブル発生時の対応方法において重要なことは、対応策を講じた後の処理です。

弊社は、対応策を講じた後、その経過や結果を、苦情・トラブルをいただいた利用者・お客様・住民に対して伝え、了解をしていただきます。

同時に、お客様説明を含めた全体の経過・対応策実施について、迅速に神奈川県に報告します。



苦情への対応や、事業への反映方法の流れ

オ 神奈川県手話言語条例や外国人への対応等

(ア) 神奈川県手話言語条例について

21世紀の森は、様々な方がご利用になりますが、神奈川県手話言語条例の趣旨を理解し、聴覚障害のある方について、手話を使いコミュニケーションをとることが望ましいと考えています。現在のところ、手話を必要とする方のご利用が極端に少ないため、手話を扱える職員を配置することよりは、少しでも、コミュニケーションをとれる方法で対応していきます。

(イ) 手話及び外国人等への対応

前述でも記述しましたが、円滑なコミュニケーションをとれることが最善であることは認識しております。手話や外国語を操れる人材を雇用するよりは、現在のスタッフが工夫をして積極的にコミュニケーションを図ることを優先したいと考えております。

- ・簡単な外国語のあいさつや手話ができるよう、職員研修を行うとともに、相互のコミュニケーションを図れるよう外国語を併記したコミュニケーション支援ボードを作成する。
- ・森林館内部の表示については、外国語の併記を実施しています。今後、利用者が多く立ち寄る森林館周辺を中心に外国語併記の個所を増やしていきます。

I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金

(1) 施設の利用促進・サービル向上の取組

- ・外国籍の方に対しては、スマートフォン等の翻訳アプリ等も活用し、コミュニケーションを図っていきます。
- ・筆談がコミュニケーションを図れるよう、筆談ボードを受付窓口を設置するとともに、聴覚障害の方が安心して窓口にお越しになれるよう耳マークを掲示します。
- ・利用の状況により、事前に手話等が必要な場合は、手話通訳者の派遣等を依頼することにより、利用者の要望に対応してまいります。



コミュニケーション支援ボード例



筆談ボード



耳マーク

カ 利用料金の設定、減免の考え方

(ア) 利用料金設定の考え方について

■ 21世紀の森の設置目的に沿った木材工芸センターの料金設定

21世紀の森の設置目的に沿った木材工芸センターの位置づけは、「森林及び林業に関する知識の普及・向上、並びに林業の振興を図る」という項目に対応するものと理解しています。

木材工芸センターで多くの県民に木材に親しみ、木材の可能性や、やさしさ、強さなどを直に感じることで木材の大切さ、その先にある森林・林業の大切さを理解してもらうことがその目的です。従って、多くの県民に利用してもらえる適切な料金設定が必要だと考えます。

■ 平等性、公平性を重視した料金設定

受益者負担の原則をふまえ、誰もが、平等にかつ公平に21世紀の森を利用できるような利用料金の対応方法と料金設定を策定します。

(イ) 利用料金設定の内容

木材工芸センターの利用料金は、木工機械等の替刃、ボンド等の消耗品、電気料、などの経費を利用者に負担してもらうことが目的であり、その額は、県が設定している上限金額200円が適切な金額であると考えます。

私たちの利用料金設定額は、1人200円で提案します。

また、料金を徴収する者は、木工機械等の作業道具を利用する者であり、付き添いや幼児等は対象外とします。

I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金

(1) 施設の利用促進・サービル向上の取組

(ウ) 利用料金の免除の扱いについて

弊社は、次のような利用者については、利用料金を免除することを提案します。

- ・障がいのある方のご利用の場合（特別支援学校、個別支援学級等の利用も含む）
- ・指定管理者が行う自主事業の場合
- ・その他、指定管理者が免除の必要性を判断し、県の承認を得た場合
- ・免除率は100%とします。

また、利用料金は、指定管理事業の事業費（管理経費）の一部として組み入れることとなります。利用料金の占める割合は全体事業費の中で少額ですが、利用料金を徴収し財源の一部とすることは、21世紀の森の事業実施をするにあたって、委託される指定管理料のみに頼るのでなく、利用料金を増加する努力をして指定管理料を少しでも削減し県の財政負担を軽減することが望まれていると考えます。

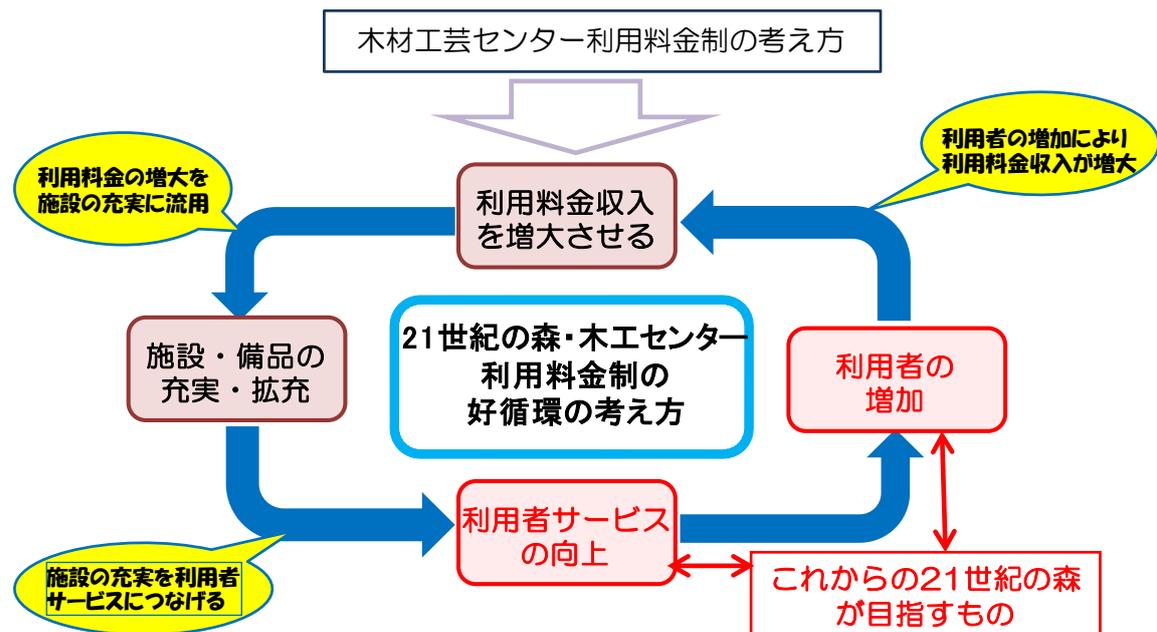
また、利用料金を徴収し、その財源を施設の充実や拡充に用いることでサービスの向上に有効活用するという流れを作り、

利用料金収入の増大 ⇒ 施設の充実・拡充 ⇒ 利用者サービスの向上 ⇒ 利用者の増大

という、好循環により、21世紀の森の目指す利用者サービスの向上に資するものでなければなりませんと私たちは考えます。

これまで21世紀の森の指定管理者として業務遂行してきた弊社としては、木材工芸センターの利用料金制導入により、新たな21世紀の森の管理運営の方向性を求められていることを十分に理解します。

その上で、利用料金制導入を利用者サービスの向上と利用者数の増大につなげ、ひいては、神奈川県森林・林業に関わる県民理解や、林業の振興につながるように活用します。



I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金について

(2) 自主事業の実施

ア 利用者のニーズを把握した21世紀の森の特性・機能を活かした企画・取組み

(ア) 21世紀の森の利用者ニーズ

○設置目的と利用者ニーズ

県西活性化プロジェクト「未病の改善」や「SDGs 未来都市かながわ」など県の施策を実践する場として21世紀の森の役割は拡大していると思いますが、設置目的が変わるものではなく、むしろその設置目的を具体的に実践するフィールドとして利用者からも求められていると考えます。

設置目的を基本として、社会動向などから求められる機能や要素を理解し、21世紀の森の利用者ニーズを次のように理解します。

■森林及び自然観察の場を提供する

21世紀の森が有する自然環境を活用し、県民に森林の役割や仕組み、重要性を知ってもらい、自然観察を提供することで21世紀の森の価値を高めることができるような場を提供します。

■森林及び林業に関する知識の普及・向上、並びに林業の振興を図る

日常的に自然や森林と接する機会が少なく、森林や林業に対する知識や関心が少ない都市住民や子どもたちなどに森林や林業の重要性を知ってもらい、木材利用の楽しさや奥深さを体験してもらうことで、長期的な林業の振興というニーズ結びつくよう、木に親しむことができるような場の提供や事業を実施します。

来園者で林業に興味のある方に向けて森林塾・県森連研修等などの、募集パンフレットをロビーに配置します。

■県民の保健及び休養に資する

県西活性化プロジェクト「未病の改善」の取組みに即して、未病いやしの里の駅「森の駅」でもある21世紀の森の持つ環境や機能を活かします。

森林の持つ多面的機能の一つである「保健、休養に資する」機能を十分に発揮させるため、森林の気持ちよさを体験し、健康増進の活動をすることができるようなフィールドをして活用することが利用者ニーズと考えます。

(イ) 21世紀の森の特性・機能を活かした企画による自主事業の開催

■森林・自然を活用する自然観察型の自主事業

○自然観察会の実施

21世紀の森は、都市部からも程近い自然豊かなフィールドという恵まれた立地は、その自然生態系も多様性を有しており、四季を通じて様々な自然を観察することができます。

そのため、豊かな自然を楽しみながら散策するという目的の利用者も多く、そのような利用者により楽しんでもらうために、自然観察型の募集型自主事業を実施します。

I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金について

(2) 自主事業の実施

自然観察型のイベントは、自然環境に対する知識・見識も豊かなかながわトラストみどり財団やかながわ森林インストラクター会等に必要に応じて自然観察の指導を依頼します。

自然観察型の自主事業は、山野草、野鳥、昆虫、キノコ、星座など様々な自然を観察し楽しんでもらえる企画を実施します。

イベント名	実施時期	定員	おもな内容	参加費(例)
山野草観察	4月下旬	15名	この季節に一齐に芽を出す山野草の観察をします	500円
野鳥観察	春、冬 各1回	15名	季節により出現する種が異なる野鳥を観察します	500円
昆虫観察会	7月	15名	21世紀の森にいる昆虫を観察します	500円
きのこ観察会	9月	15名	森林の恵みであるたくさんの種類のキノコを観察します	500円
星座観察会	夏、冬 各1回	20名	21世紀の森ならではの、きれいな夜空を観察します	500円



■森林・林業の知識の向上、林業の振興につなげる自主事業

○森林・林業・入門講座シリーズ

森林館展示室は、これから神奈川県内の森林・自然行政が目指す、森林保全・水源涵養林・林業の振興など、明確なアピールがなされた展示施設であり、21世紀の森からの発信として、林業という職業・作業の素晴らしさや楽しさを伝える重要な意味を持っています。

展示室の見学などを通じて、県民が神奈川の森林や林業に興味を持ち、森林や林業を学びたいという「想い」を持ってもらい、森林林業に関しより深く学び、取り組みたい人などを対象とした講座を計画します。



事業名	実施時期	定員	おもな内容	参加費(例)
森林・林業の入門講座	4月、10月	各20名	21世紀の森で研修している団体などの講師を招いての初級・入門講座	1,000円
森づくり・実践体験	11月	各20名	間伐体験とフォワーダーやプロセッサーなど林業重機見学をします	1,000円

I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金について

(2) 自主事業の実施

○木キットの販売

将来を担う子供たちに、森林・林業に親しんでもらい、林業を支え森林保全・自然環境保全に意識を高めてもらうことも 21 世紀の森の重要な役割の一つです。

21 世紀の木材工芸センターでは、子供たちが木に親しみ身近に感じてもらうために、誰でも簡単に木工製品を作ることができるような木工キットを販売し、木に親しみ楽しんでもらいます。



○出張木工教室

21 世紀の森の木工指導スタッフが、学校や施設などに出向き、木工の指導を行い、普段木材や木工具などに触れたことがない生徒たちに、木工で自分の持ち物を製作してもらいます。

木の大切さや楽しさを知ってもらうことで、森林・林業・木材などへの理解を深め、神奈川県内の森林林業に興味を持ってもらうような啓発的な自主事業を行います。



県内の高校での出張木工体験の様子

○森の恵みでモノづくり

21 世紀の森には植林森林や、広葉樹林などの森林が豊富にあり、そこからは木材をはじめ、木の実やキノコ、つる類や竹など様々な自然素材を採取し利用することができます。

子供から大人まで様々な年齢層に対応したおもちゃや趣向品、また、日用品などを 21 世紀の森の恵みを活用して作るという自主事業を行います。

I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金について

(2) 自主事業の実施

このような森からの恵みで楽しいモノづくりができるという体験で、木材や植物などの可能性や重要性を学び、森林や林業に対する重要性を啓発し、森林・林業の振興に結び付けます。



木材や植物素材を使った募集型イベント自主事業の様子と幼児用木工の例

イベント名	実施時期	定員	おもな内容	参加費(例)
六角だこづくり	未定	4組	手作りでオリジナルの凧を作り、広場で凧揚げをします	500円
ベンチ作り	4月	10台	庭やベランダでフット休憩に	2,000円
木馬づくり	5月	4組	ゆらゆら揺られる木馬を作ります	3,000円
スツールづくり	5月	4組	丸い座面のスツールを作ります	2,500円
草木染	6月	10組	園内の葉を採取して染め物体験をします	1,000円
キッズ家具づくり	5月	5組	小さな椅子と机を作ります	3,000円
ドールハウスづくり	11月	10組	かわいいドールハウスを作ります	2,000円
クリスマスリースを作る	11月	15組	シーズンに合わせて、クリスマスリースを作ります	1,000円
木琴づくり	8月	15組	糸ノコを使い木琴を作ります	3,000円
門松づくり	12月	10組	県産材の竹、松、梅などを利用しご家庭に飾る門松を作ります。	2,000円

○森づくりイベント～竹林隊～（森のボランティアに興味のある利用客を対象とした事業）

21世紀の森は、多様な森林が入り組んであり、アクセス道のわきを流れる乙澤川の右岸にはマダケの展示林があります。

マダケは繁殖力が強く、放置しておくとうっそうとした竹林となり、景観を損ねてしまい、指定管理業務を遂行する上でも維持管理に比較的大きな労力を要する場所です。

この竹林を効果的に維持管理するために、募集型事業で竹林整備を計画します。

募集型の竹林整備事業は、県民参加型のボランティア活動となりますが、竹林を整備した後のお楽しみを企画し、楽しんでボランティアに参加できるような事業とします。

「森に貢献し～森から恩恵を受ける」というようなストーリーを計画します。

I サービスの向上について

3 利用促進のための取組み、利用者への対応、利用料金について

(2) 自主事業の実施

イベント名	実施時期	定員	おもな内容	参加費(例)
竹の子折りと竹細工	5月	20名	竹林作業と竹で小物を作ります	500円
竹林整備と流しそうめん	8月	20名	竹林整備後に流しそうめんを楽しみます	1,000円
森林観察と森林ライフ	10月	20名	災害避難にも役立つサバイバル技術や森の遊び方について体験します	500円

■森林・自然を活用する県民の保健や休養に資する自主事業

○ふれあいセンターでの食堂運営

ふれあいセンターは、厨房設備と食堂設備、和室を備えています。

現在、近隣の内山地区の住民に委託し、食堂を運営しています。そば、うどんをメインメニューとし、地元野菜や農産加工品などの販売も行い、来場者が憩える休養の場を提供しています。

今もこのような運営を継続し、利用者サービスに努め季節の料理やソフトドリンクの提供などを行い、来ていただける方に喜んでもらえるような企画運営を実施します。



○県民の保健や休養に資する事業

県西活性化「未病の改善」プロジェクトでは、21世紀の森は「未病いやしの里の駅(森の駅)」として登録しています。このプロジェクト追い風として、21世紀の森では県民の健康増進の運動・活動プログラムを充実し、県民に提供していきます。

募集型イベントでは、気持ちよく楽しく健康増進ができるプログラムを用意し、利用しやすい参加費で事業実施します。

イベント名	実施時期	定員	おもな内容	参加費(例)
矢倉岳に登ろう	4月、11月	各15名	足柄平野を見下ろす、南足柄の名峰矢倉岳に登ります	1,000円
洒水の滝ハイキング	7月	各20名	21世紀の森—テレビ塔—洒水の滝—21世紀の森をハイイクします。	1,000円
ノルディックウォーキングで森歩き	6月	10名	両手のポールを使い、全身運動ができるウォーキングを体験します	500円
森のヨガ&ストレッチ教室	未定	各10名	良い空気の中で、ヨガ、ストレッチを学びます	500円