

〔 令和 5 年度 上半期（４月～９月）
年間（４月～翌年３月） の管理運営状況 〕

1. 施設の基本情報

施設名称 (愛称)	栗東市立森林体験交流センター (森遊館)		
所在地	滋賀県栗東市観音寺537-1		
電話	077-558-0600	ファックス	077-558-0610
ホームページ	https://ritto-shinrintaikken.com/		
設置年月日	平成11年４月	施設分類	レクリエーション・スポーツ施設
設置目的	中山間地の森林資源を活かし、林業体験活動等を通じて、山村地域社会における農山村と都市の人々との交流を深めるとともに、地域林業者の就労機会の拡大により経営基盤の安定化と地域林業の活性化の促進に寄与すること。	敷地面積	8,415 m ²
		建築延面積	996.00 m ²
		構造	鉄筋コンクリート・鉄骨・木造混合建築２階建 宿泊研修施設
		施設概要	宿泊室（４名×４室）、宿泊室兼研修室（５名×６室）、ホール（食堂）、浴室、トイレ等
開館時間	曜日：月曜日、火曜日、木曜日、金曜日、土曜日、日曜日 時間：９：００～１７：００（予約受付時間）		
休館日	水曜日（祝日の場合は翌日）、年末年始（12月29日～1月3日）		
利用料金	入館料：大人200円、小人100円 利用料金 ○ホール（研修利用）：1,000円/時間 ○研修室（研修利用）： 500円/時間 ○研修室〔研修を伴う宿泊利用（定員５人）〕：13,400円（平日・休日１日当たり） 16,100円（休前日１日当たり） ○宿泊室〔宿泊利用（定員４人）〕：15,000円（平日・休日１日当たり）、 17,100円（休前日１日当たり）		

2. 指定管理の状況について

指定管理者名	一般社団法人栗東市観光協会		
指定期間	令和4年4月1日 ～ 令和7年3月31日 （３年間）		
管理体制	正職員○名（管理責任者○名、○○係長○名、事務担当○名） 常勤職員 5 人 非常勤職員 2 人 計 7 人		
業務内容	(１) 交流センターの使用の許可に関する業務 (２) 交流センターの維持管理に関する業務 (３) 上記３ 施設概要 施設内容に記載する事業に関すること。 (４) その他交流センターの管理及び運営に関し市長が必要と認める業務		

3. 施設の利用状況について（モニタリング時点）

(1) 利用人数

単位：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
R4	0	0	6	119	46	76	124	37	39	4	50	82	583
R5	48	112	147	175	169	158	64	48	51	27	36	14	1,049
R6													0
—													0
—													0

(2) 施設利用料収入

単位：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
R4	0	0	1	92	102	158	130	177	278	20	178	409	1,545
R5	29	298	186	341	338	189	153	211	208	82	70	56	2,161
R6													0
—													0
—													0

※ 千円未満四捨五入

※ 施設利用料収入は、条例に基づき金額を徴収しているものを指す。

【施設の利用状況やサービスの質向上に向けた取り組みに関する所見】

指定管理者の 所見	繁忙期である、春から夏にかけて職員の退職と労働災害が起こり、人員不足であったため、予約問い合わせの全てを受ける事ができず目標収益を得られなかった。 また、集約を見込み、常設サウナの設置に向けて市の担当課と共に公衆浴場法の許認可を取る為の手続きを進めていますが、消防設備の故障により許認可が下りず、また、修理も膨大な費用がかかる為保留。 更に、自主事業として宿泊者限定でアウトドア用品のレンタルを開始しましたが思うような実績を得られなかった。 以前よりお客様からの要望が多かった客室水洗トイレからシャワートイレへの交換と、施設共用男女トイレもシャワートイレに交換した事で、お客様満足度が上がるのではないかと考えます。 また、大浴場のボイラー設備が故障していたことで、お客様に提供できない事が多々あった為、部屋にお風呂が無い和室を開放できていなかったが、市と施設で応急的ではありますが修理をした事で2月より宿泊部屋として和室の提供を再開できるようになった事で、団体の受け入れが可能となり今後は集客、収益の確保に繋がると見込んでおります。
所管課の 所見	・令和4年度より新指定管理者の管理・運営となったが、人員の確保（配置）に時間を要したことや、料金の徴収関係等の問題もあり、計画通りの取り組みが出来ていなかった。 ・利用者ニーズに合ったトイレ等の修繕は実施しているものの、施設の老朽化により修繕箇所が多く発生しているため、緊急対応が必要な部分からの修繕を行っていく。（指定管理者と修繕箇所の調整）

4. 収入・支出状況（モニタリング時点）

（１）指定管理者の収入

単位：千円

	指定管理料	施設利用料	事業収入	自主事業収入	その他収入	合計
R4	18,399	1,545	1,916			21,860
R5	18,510	1,893	3,885	492		24,780
R6						0
—						0
—						0

※ 千円未満四捨五入

（２）指定管理者の支出

単位：千円

	人件費	管理運営費	企画事業費	自主事業費	その他経費	合計
R4	8,639					8,639
R5	10,382	16,064				26,446
R6						0
—						0
—						0

※ 千円未満四捨五入

【収入・支出状況に関する所見】

指定管理者の 所見	職員の退職と、繁忙期に職員の怪我による労働災害が発生したため、人員不足に陥り予約問い合わせの全てを受ける事ができず目標収益に達しなかったが、サウナに関心を持たれる方が非常に多く、自主事業として今後も幅広く展開できるよう力をいれたい。 施設の老朽化が進み修繕箇所が多く支出が多いが、できる限り施設職員で修繕作業をし、経費削減に励んでおります。また、節電、節約を心がけております。
所管課の 所見	・ 人員不足から予約の受入が出来なく収入の減に繋がったと考えられるため、常に人員の確保をしていただくよう指導をしていきます。 ・ 施設職員で施設の管理（簡易な修繕）の対応や施設の節電および節約に取り組みをされている。 ・ サウナ関係等の自主事業については、今後の集客や収益となるよう指定管理者と調整を行って行く。

5. チェック項目

【評価基準について】

A	優良	仕様書、協定書、事業計画書等を遵守し、その水準よりも優れた内容である。
B	良好	仕様書、協定書、事業計画書等を遵守し、その水準に概ね沿った内容である。
C	課題含	仕様書、協定書、事業計画書等を遵守しているが、その水準を満たしていないものもあり、一部に課題がある。
D	要改善	仕様書、協定書、事業計画書等を遵守しておらず、その水準を満たしていないことから、改善の必要がある。

	確認資料等	チェック事項	自己 評価	所管課 評価	所管課の 確認方法	補足・コメント
法令等 遵守	協定書、仕様書、関係法令等、実地調査等	施設の設置管理条例、規則、協定書、仕様書のほか、関係法令等を遵守しているか。	B	B	書類	
		市との協議、通知、各種報告は、協定書通りなされているか。特に、協議・承認なく処理されているものはないか。	B	B	書類	
個人情報 ・ 情報公開	協定書、仕様書、ホームページ、実地調査等	個人情報保護に関する規程が整備されているか。	B	B	書類	月次報告時に対面により確認
		個人情報の漏えい、滅失、改ざんの防止等、適正な管理のために必要な措置（物理的・技術的）が講じられているか。	B	B	書類	
		施設の必要情報等が、ホームページ等で適正に公開されているか。	B	B	書類	
人員 体制	協定書、仕様書、日報、事業計画書、事業報告書、研修資料、勤務表、資格表、就業規則、実地調査等	事業計画書に即し、人員を過不足なく配置しているか。	C	C	書類	月次報告時に対面により確認
		必要な資格、経験等を有する人員が確保されているか。	B	B	書類	
		計画的に研修・教育を実施しているか。	B	B	書類	
		勤務形態等の労働条件が適正であるか。	B	B	書類	
外部 委託	協定書、仕様書、事業報告書、委託契約書、実地調査等	外部委託業務について、実施状況を把握し、適切に管理を行っているか。	B	B	書類	
		外部委託事業者に対して、協定書等を順守させているか。	B	B	書類	
		外部委託業務は、適正な水準、内容で実施されているか。	B	B	書類	
管理 記録	日報、点検結果等関係書類、実地調査等	業務日誌等を適切に整備、保管しているか。	B	B	書類	
		点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されているか。	B	B	書類	
連絡 体制	協定書、仕様書、事業計画書、事業報告書等関係書類等	市、関係団体等との連絡調整を適切に行っているか。	B	B	書類	
		事業計画書、収支予算書が適正に作成され、期限内に提出されているか。	B	B	書類	
		毎月、業務報告書が適正に作成され、期限内に提出されているか。	B	B	書類	
		年度終了後、事業報告書が適正に作成され、期限内に提出されているか。	B	B	書類	

	確認資料等	チェック事項	自己 評価	所管課 評価	所管課の 確認方法	補足・コメント
緊急 対 応	仕様書、協定書、事業計画書、事業報告書、緊急時対応マニュアル 等	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されているか。	B	B	書類	詳細なマニュアルの作成が必要
		緊急事態発生時のマニュアルが整備されているか。	B	B	書類	
		事故等が発生された場合、直ちに市に報告がされているか。	B	B	書類	
受 付 業 務 等	利用申請書・減免申請書等関係書類、業務マニュアル、実地調査 等	施設の利用許可等を条例に従い適切に行っているか。	B	B	書類	月次報告時に対面によりヒアリングを行っている
		使用料は適正に徴収されているか。	B	C	書類	
		使用料の免除は適正に処理されているか。	B	B	書類	
		服装、言葉遣い、接客態度等の接遇は適切であるか。	B	B	書類	
		利用者に対して、設備、備品等を適切に提供したか。	B	B	書類	
要 望 ・ 苦 情 等	業務マニュアル、事業計画書、事業報告書、日報、アンケート 等	要望・苦情・トラブル等に対し、適切、迅速に対応しているか。また、市への報告がされているか。	B	B	書類	月次報告時に確認を行っている
		要望・苦情・トラブル等は、記録として整備・保管されているか。	B	B	書類	
		苦情やトラブル等が発生した際の対応マニュアルを作成しているか。	B	B	書類	
施 設 ・ 設 備 管 理	仕様書、協定書、備品台帳、点検結果、委託契約書、実地調査 等	協定書等に従い、開館日、開館時間等を遵守しているか。	B	B	書類	月次報告時に現場確認を行っている
		協定書に基づく保険には適正に加入しているか。	B	B	書類	
		事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じているか。	B	B	書類	
		施設の点検・保守は確実に行われているか。	B	B	書類	
		清掃業務は確実に行われているか。	B	B	書類	
		異常・不具合を発見した場合、速やかに市に報告をしているか。	B	B	書類	
		修繕工事は適正に行われているか。	B	B	書類	
		備品台帳に基づき備品が管理、修繕されているか。	B	B	書類	
		指定管理料で購入された備品について、市に報告がされているか。	B	B	書類	
		植栽、樹木等の維持管理を定期的 to 実施し、美観が保たれているか。	B	B	書類	
自 主 事 業	仕様書、協定書、自主事業計画書・報告書、実地調査 等	市に事業計画書は提出されているか。	B	B	書類	月次報告時に自主事業の内容等について確認
		施設の設置目的に沿った事業内容であるか。	B	B	書類	
		自主事業に係る収支会計経理は適正になされているか。	B	B	書類	

	確認資料等	チェック事項	自己 評価	所管課 評価	所管課の 確認方法	補足・コメント
収 支 等	預金通帳、出納帳、事業計画書、事業報告書、実地調査 等	指定管理者の財務状況は、業務の継続が可能な状態にあるか。	C	B	書類	月次報告および年次報告時に内容のヒアリングを行っている
		経理区分を設け、指定管理料を適正に執行しているか。	B	B	書類	
		予算と決算に大幅な相違がなく、『収入－支出』はプラスとなっているか。	C	C	書類	
		経費削減の取り組みを積極的に実施し、その効果が上がっているか。	B	B	書類	
利 用 促 進	パンフレット・ホームページ、実地調査等	パンフレット、施設案内表示板等は整備されているか。	B	B	書類	
		ホームページは見やすく作成され、随時更新されているか。	B	B	書類	
ニ ー ズ 調 査	事業計画書、アンケート、実地調査等	利用者に対してアンケート調査等を実施し、ニーズ等の把握を行っているか。	B	B	書類	利用者アンケートを実施
		アンケート調査等の結果を踏まえて、指定管理業務の改善を行っているか。	B	B	書類	
		アンケート調査等の結果について、市に報告を行っているか。	B	B	書類	
評 価	事業計画書、事業報告書 等	外部評価を年1回実施しているか。また、評価結果は公表されているか。	B	B	書類	利用者アンケートによる評価
環 境	事業計画書、事業報告書、自治調査 等	省エネルギーの取組、環境負荷低減、ゴミの減量など、環境への配慮に取り組んでいるか。	B	B	書類	
そ の 他	仕様書、協定書、事業計画書、事業報告書、業務マニュアル、実地調査 等	施設の管理運営にあたっては、SDGsの考え方を積極的に取り入れているか。	B	B	書類	
		障がいがあることを理由とした差別的取扱いの禁止、合理的配慮の提供その他障がい者への適切な対応を行い、障がい者福祉の推進に努めているか。	B	B	書類	
		※ 指定管理者選定時に、提案があった内容等を適宜追加。				

⇒ 所管課の評価が「C」「D」の項目については、調査票（2）を記入すること。

【チェック項目に関する所見（課題・改善点、その他特記事項）】

指定管理者の 所見	労働災害による人員不足により、思うような集客や収入が見込めず、また施設の老朽化の影響で修繕費がかさみ、収入と支出のバランスが合わず、課題が沢山残ってしまった。今後は人員不足を解消し、施設の設置目的に沿った事業内容が行えるようスタッフ一丸となり、企画立案を行って行けるよう改善に努めたい。
所管課の 所見	・ 人員の減が生じた場合においては、募集等を行い、人員確保に努めていただいている。 ・ 使用料の誤徴収があり、指定管理者において返還対応をしていただいている。 ・ 事業報告（月次）時は対面で実施し、管理運営や設備の状況等を現地で確認を行い、協議内容は書面により記録している。

6. 自主事業			
主 な 自 主 事 業 の 実 施 状 況	事業名	事業概要	補足等
	宿泊者限定アウトドアセッ トレンタル	宿泊者限定でアウトドア用品のレンタルをし、客室前で自然を感じながら焚火などを楽しんでいただく。	
	テントサウナイベント	不定期で間伐材を使用したテントサウナによる誘客を図っている。	

【自主事業に関する所見】

指定管理者の 所見	テントサウナイベントは好評。仮設のバレルサウナによる誘客イベントを実施できないか検討しています。 予約お問い合わせがあればご案内しておりますが、周知されていないため受注が少ないと思われる。
所管課の 所見	・テントサウナイベント等、集客が見込める自主事業については、計画的に実施が出来るよう指定管理者と調整を行って行きたい。 また、イベント開催時については、広く周知ができるよう取り組んでいく。

7. 利用者ニーズの把握	
手法	アンケート用紙 Googleの口コミ
実施時期	施設利用時
調査結果	サービス／料理／宿泊といった主に3つのカテゴリーに分け、星の数5段階で評価をしてもらっている。 今年度（令和5年度）は合計で20件程度ご協力いただき、平均で星4つの評価と好評をいただきました。

8. 研修

[illegible]

※ 業務研修、接遇研修、人権・同和問題職場内研修、市主催の人権・同和問題研修への参加実績等を記載

【研修の実施状況に係る所見】

指定管理者の 所見	心肺蘇生法やA E Dの使い方など、非常時に必要な応急手当を身につけるための講習を行いました。
所管課の 所見	・協定書の内容による職員研修においては、可能な限り実施（参加）してもらうよう調整および周知を図っていく。

9. 外部評価

手法	
実施時期	
評価結果	7. 利用者ニーズの把握と同内容
評価結果に対する対応方針	・ アンケートによる指摘事項等の内容について、緊急を要する場合は対応を図っていく。
公表方法	

10. 所管課の総合評価

・ 令和4年度、5年度において、管理・運営に関する問題が起こり、市所管課と指定管理者間においての情報共有および協議が出来ていなかったことから、今後は事業報告（月次）を対面で実施し、管理運営や設備の状況等を現地で確認を行い改善を図っていく。

・

※ 調査票（１）の各項目で、評価が「C」「D」のいずれかになったものについて、改善策を記入すること。

項 目	評価	現状及び改善策 （具体的にいつ、だれが、どうするのか）
事業計画に即し、人員を過不足なく配置しているか。	C	令和４年度当初より人員の不足があり、また、令和５年度においても職員の怪我により勤務ができない状態から人員の不足となっていた。 現在は、人員の確保ができ、体制も整っていることから、通常の管理、運営が出来ている。
使用料は適正に徴収されているか	C	利用料金等の誤徴収（消費税の加算）があった。 指定管理者において、返金対応、処理を進めている。
予算と決算に大幅な相違がなく、『収入－支出』はプラスとなっているか。	C	予約が受け入れられない状態で収入が上がらず、人件費、維持管理費の支出が大きいためマイナス予算となっている。 指定管理料に頼るだけの予算となっている。 計画的（年次的）に自主事業等を展開しながら、集客を増やしつつ、収入を上げていく。