

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)	栗東市立自然体験学習センター (森の未来館)		
所在地	滋賀県栗東市観音寺459-20		
電話	077-558-3777	ファックス	077-558-4460
ホームページ			
設置年月日	平成20年5月1日	施設分類	レクリエーション・スポーツ施設
設置目的	栗東の豊かな自然の中で集団活動・宿泊研修を通じて豊かな心を育み、明るくたくましい青少年を育成するとともに生涯学習の振興を図ること。	敷地面積	6,618 m ²
		建築延面積	1,643 m ²
		構造	
		施設概要	宿泊室（和室）：「4人用×2室」「7人用×4室」「8人用×8室」 大研修室、小研修室、応接室、大浴場（男女）、食堂、ホール
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：午前9時00分 ～ 午後8時まで		
休館日	水曜日、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、 ○宿泊室（4人用）：（平日・休日）10,700円、（休前日）12,800円 ○宿泊室（7人用）：（平日・休日）18,700円、（休前日）22,500円 ○宿泊室（8人用）：（平日・休日）21,400円、（休前日）25,700円 ○ホール：1,000円/1時間 ○大研修室：1,500円/1時間 ○小研修室：500円/1時間 ○応接室：500円/1時間		

２．指定管理の状況について

指定管理者名	株式会社フォレストアドベンチャー		
指定期間	4/1/2022 ～ 3/31/2025 （3年間）		
管理体制	正職員○名（例：管理責任者○名、○○係長○名、事務担当○名） 常勤職員 3 人 非常勤職員 6 人 計 9 人		
業務内容	施設の運営に関する業務（受付・案内、利用許可、利用徴収、備品類貸出、その他） 施設の維持管理に関する業務（保守点検、清掃、備品管理、調達、保安警備、その他） その他（計画書・予算書・報告書の作成、点検結果の報告、職員研修）		

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	258	316	325	273	145	335	456	766	90	0	108	408	3,480
R5	301	1040	467	500	775	647	922	789	177	70	173	663	6,524
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	209	414	292	832	115	480	101	483	74	0	334	1,498	4,832
R5	278	1302	604	1070	2431	840	1004	976	211	17	330	1483	10,546
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	【施設利用状況】 年間利用者数は6,524名、昨年度対比185% 日帰り利用人数はそれほど増加は見られず、宿泊者数が2,311名増加。 感染症による影響は見られなくなったと思われる。 施設利用の目的として単なる宿泊施設ではなく自然体験を目的としてもらうための施策として導入したトレイルアドベンチャー（体験）による利用者は1,643名で新たな利用者数獲得に成功した。 【サービスの質向上に向けた取り組み】 宿泊者増加を見込み朝食提供も再開。62件中46件（約7割）の利用があった。 海外の方の宿泊受入れの為に館内の英語表記なども実施した。 フォレストアドベンチャーの相互利用や、森林体験交流センターとの分宿、連携も行いやまのこ以外の学校団体（教育旅行）や企業の研修受入れなども行った。
所管課の 所見	【施設利用状況】 利用者視点での運営を心がけ、ニーズにあったサービスまた迅速な対応を継続することにより、前年度に比べ利用者数の増加につながったと考える。 【サービスの質向上に向けた取り組み】 食事提供をはじめ近隣施設との相互利用など、利用者の満足度を向上させる工夫に努められた。

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	13,500	4,832	1,518	295	132	20,277
R5	11,500	10,546	6,430	5,408	132	34,016
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	10,035	8,601	1,070	305		20,011
R5	8,873	13,132	4,047	5,406		31,458
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	【収入】 宿泊者が増加したことにより1団体あたりの単価もアップ、施設利用料収入がしっかりと確保できた。 また、食事提供等による1泊の宿泊単価アップにつながる取り組みも事業収入の増加で成果が上がっている。 【支出】 今年度は2名の職員の退職もあり人件費が減となっているが、専門的な業務は可能な範囲で委託することで運営業務の質を維持した。結果、管理運営費が増となっている。 利用の急激な増加もあり当初予算に想定していた以上の設備管理、消耗品、備品等の経費があり月次の収入と対照しながらの工面。 結果的に利益が残ったが光熱費や物価高騰などの世情にあった利用料金の適正化が急務と考えている。
所管課の 所見	利用者数及び施設利用料金収入共に増加し、原油高の高騰等の影響はあるものの経費削減に努め効率的な運営を行っていると考えられる。

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 <u>遵守しているが</u> 、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 <u>遵守しておらず</u> 、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	C	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	C	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	ヒアリング	
		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	ヒアリング	
		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	その他	
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。	B	B	ヒアリング	
		必要な資格、経験等を有する人員が確保されているか。	A	A	ヒアリング	
		計画的に研修・教育を実施しているか。	B	A	書類	
		勤務形態等の労働条件が適正であるか。	B	B	ヒアリング	
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	ヒアリング	
		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	ヒアリング	
		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	
		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	ヒアリング	
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	
		使用料は適正に徴収されているか。	B	B	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	A	実地調査	
		利用者に対して、設備、備品等を適切に提供したか。	B	B	ヒアリング	
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	ヒアリング	
		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	その他	
		協定書に基づく保険には適正に加入しているか。	B	B	ヒアリング	
		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	A	実地調査	
		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	ヒアリング	
		修繕工事は適正に行われているか。	B	B	実地調査	
		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	ヒアリング	
		植栽、樹木等の維持管理を定期的の実施し、美観が保たれているか。	B	B	実地調査	
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	
		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。	B	B	書類	
		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。	B	B	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	実地調査	
		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	その他	
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	その他	
		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	ヒアリング	
		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	ヒアリング	
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	ヒアリング	
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	その他	
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	その他	
		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	ヒアリング	

☞ 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	・パンフレットやホームページの整備予算が取れていないため、SNSやグーグルなどの無量でできる媒体で広報に努める。 ・急激な利用者増加の加え従事者の高齢化による退職が続き慢性的な人手不足が課題 ・施設の修繕や備品の老朽化も課題
所管課の 所見	・自主事業の実施に際し、協定書に規定される業務計画書が未提出のため提出の指示を行い、報告書とともに業務計画書を受領し、確認した後承諾した。 ・自主事業の実施に伴う条例に基づいた施設等の変更の処理が未実施であり、承認を得よう指示を行い、報告書とともに承認願を受領し、確認した後承認した。 ・施設の障がい者用駐車場の区画が消えていたため、塗り直しを行ったがうまくいかず見苦しくなり、きれいにするため上から黒く塗られた状況から、障がいを理由とする差別の解消の推進に関する法律に基づく合理的配慮の認識が薄いことから発生したものと考えられ、改めて認識を持つことを指示した。また、区画の白線の塗り直しについても、実施に際し条例に基づく承認が必要となり、実施するとすれば不適切な対応であることを指定管理者とも確認した。 双方とも書類を提出することの認識が薄かったことから未実施となり、改めて指定管理業務改善指示書を出し、業務改善を図るとともに必要な処理を実施した。今後施設の管理運営に関し変更等生じる場合は、条例・仕様書・協定書のもと事前協議を行い確認を徹底する。

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
	トレイルアドベンチャー・栗東	森林空間を活用し環境へ配慮し整備されたトレイルを、主にマウンテンバイクで走る体験を提供する。	
	ネイチャークラフト	施設周辺から採取した植物を主な材料として、3種のクラフト（リース作り、ハーバリウム作り、コラージュ作り）を提供する。	

【自主事業に関する所見】

指定管理者の所見	宿泊や研修室の設備提供のみだった為、体験コンテンツを導入し新たな利用者層の獲得に成功した。また、職員も自然や環境への理解を深めより自然体験学習センターとしての機能を充実させていく狙い。
所管課の所見	利用者ニーズに応じた自主事業を活用し、利用者満足度を向上させることでリピーターを増やし、利用者数および利用者収入の増加を目指す工夫した取組みを進められた。

7. 利用者ニーズの把握	
手法	グーグル、SNSによる口コミの収集
実施時期	通年
調査結果	団体研修に適した施設であることや豊かな自然環境、トレイルアドベンチャーに関する高評価をいただいている。

8. 研修							
実施年月日	対象	参加人数	研修内容（研修会名、講師の所属・氏名、ビデオ名等、社外研修の場合は実施主体）	実施区分		実施場所	時間
				組織内	組織外		
4/5/2023	社員	2	リスクマネジメント研修	●		オンライン	4
7/1/2023	全員	5	業務研修（業務についての全体研修）	●		森の未来館	8
10/10/2024	全員	4	業務研修（大浴場の衛生管理について）	●		森の未来館	2
2/16/2024	責任者	1	聴覚障害への理解と支援について		●	市役所	1.5
2/21/2024	責任者	1	インターネット・SNSと人権について		●	市役所	1.5
2024/2/8,9	責任者	1	リーダーシップ研修	●		本社	16

※ 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	ダイバーシティや人権についての研修をもっと取り入れていきたい。
所管課の 所見	サービス提供の要ともなる指定管理者の職員が、自らが求める働き方、また安心して働くことができる環境を整え、職員の知識や経験を蓄積することがさらに満足度の高いサービスの提供につながると考え、積極的な実施において評価できる。今後も市主催の研修において参加を促していく予定である。

9. 外部評価	
手法	
実施時期	
評価結果	
評価結果に対する対応方針	
公表方法	

10. 所管課の総合評価
指定管理者が業務に責任とやりがいを持ち、改善・改革に向けた具体的な提案から実行まで積極的に取り組みを行っていることが確認できた。更なる利用者拡大に向け魅力ある施設づくりに期待するところである。また職員による日常清掃や施設巡回等に努め、施設老朽化に伴い緊急性や危険性のある箇所へは小規模な修繕で対処するなど、安全で快適な適正な施設管理運営を行っている。しかし、浴室の水質検査での異常が認められたこともあったが、即時対応し現在も安定な管理がなされている。市と指定管理者がそれぞれの役割を果たし連携を密にすることでさらに満足度の高い施設運用を目指していきたいと考える。Instagram等のSNSを有効活用し幅広い世代やあらゆる分野への積極的な情報発信を行い認知度を向上している。

※ 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)
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。	C	・ 自主事業の実施に際し、協定書に規定される業務計画書が未提出のため提出の指示を行い、報告書とともに業務計画書を受領し、確認した後承諾した。 ・ 自主事業の実施に伴う条例に基づいた施設等の変更の処理が未実施であり、承認を得るよう指示を行い、報告書とともに承認願を受領し、確認した後承認した。 ・ 施設の障がい者用駐車場の区画が消えかけていたため、塗り直しを行ったがうまくいかず見苦しくなり、きれいにするため上から黒く塗られた状況から、障がいを理由とする差別の解消の推進に関する法律に基づく合理的配慮の認識が薄いことから発生したものと考えられ、改めて認識を持つことを指示した。また、区画の白線の塗り直しについても、実施に際し条例に基づく承認が必要となり、実施するとすれば不適切な対応であることを指定管理者とも確認した。
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。	C	双方とも書類を提出することの認識が薄かったことから未実施となり、改め