〔 令和 6 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)	栗東市立自然活用総合管理棟 (道の駅こんぜの里りっとう)		
所在地	滋賀県栗東市荒張1-11		
電話	077-551-0125	ファックス	077-551-3921
ホームページ	http://www.ritto-konze-no-sato.or.jp		
設置年月日	平成4年4月	施設分類	産業振興施設
設置目的	中山間地農業の振興を図るとともに豊かな自然を活用し学童を含む都市生活者との体験農業及び農業者との対話、交流により、農業、農村が果たしている社会的役割の認識を深め、併せて憩いの場を提供すること。	敷地面積	4,997 m ²
		建築延面積	424.00 m ²
		構造	木造混合建築2階建
		施設概要	研修室、物産販売所、食堂、トイレ等
開館時間	曜日：月曜日～日曜日 時間：8時30分～22時00分		
休館日	水曜日（ただし水曜日が祝日の場合は木曜日）、年末年始（12月29日～1月3日）		
利用料金	研修室 1時間当たり 500円 利用時間 9：00～20：00		

2. 指定管理の状況について	
指定管理者名	滋賀県森林組合
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	【非常勤】責任者1名 【非常勤】事務1名 【パート】食堂5名、売店2名 常勤職員 1 人 非常勤職員 8 人 計 9 人
業務内容	(1) 総合管理棟の使用の許可に関する業務。 (2) 総合管理棟の維持管理に関する業務。 (3) 施設概要、施設内容に記載する事項に関すること。 (4) その他総合管理棟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	2,868	3,384	2,033	2,280	2,764	2,554	2,995	2,209	1,168	856	1,126	2,257	26,494
R5	3,107	3,523	2,006	2,558	3,034	3,261	2,950	3,055	1,268	981	1,406	2,069	29,218
R6	3,305	3,565	2,296	2,158	3,345	3,043	2,891	2,965	1,490	1,075	806	2,416	29,355
R7													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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
R5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
R6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
R7													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	<ul style="list-style-type: none"> ・道の駅としては売場および食堂面積が狭いが、商品の配置等の工夫をしながら来客が利用しやすいように努めている。 ・施設の老朽化が進んでおり、利用者に支障がある簡易な部分は修繕を行っている。
所管課の 所見	<ul style="list-style-type: none"> ・売店において、来客が利用しやすいように販売品の配置等の工夫をされ、利用者の増に繋げている。 ・施設の老朽化の修繕については、緊急性の高い箇所から指定管理者と調整しながら実施を行っていく。

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	8,600	0			20,485	29,085
R5	8,700	0			23,963	32,663
R6	8,800	0		1,176	25,740	35,716
R7						

※ 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	12,500	20,425				32,925
R5	11,803	22,312				34,115
R6	11,842	24,196				36,038
R7						

※ 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	<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業であるオートキャンプ場の運営により、収入が少しではあるが増となった。 ・平日においては、最低人員にて運営を行い、経費削減に努めている。 ・物価高騰により、仕入れ等の支出が増えている。
所管課の 所見	<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業であるオートキャンプ場の利用者が増えるよう周知等を工夫し、収入を伸ばしていただきたい。 ・人件費については、平日、土日等の来客を予測され、必要最低限の人員で運営に取り組みされており、支出の抑制に努められている。 ・売店を目的に来客される方が多いため、販売品の種類等を検討され、売上げに繋げていただきたい。

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。	C	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	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	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。	A	B	ヒアリング	
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	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。	A	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	ヒアリング	
		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	ヒアリング	
		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	ヒアリング	
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。	A	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	ヒアリング	
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	詳細なマニュアル作成
		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。	A	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	ヒアリング	月次報告時に対面により確認
		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	B	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。	A	B	書類	月次報告時に確認
		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	ヒアリング	
		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	ヒアリング	
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	月次報告時にヒアリングおよび現場確認
		協定書に基づく保険には適正に加入しているか。	A	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。	A	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実施し、美観が保たれているか。	B	B	ヒアリング	
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	オートキャンプ場の運営
		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	ヒアリング	

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	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	月次報告および年次報告時に内容確認、ヒアリングの実施
	預金通帳、出納帳、事業計画書、事業報告書、実地調査等	A	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	
利用促進	パンフレット・ホームページ、実地調査等	B	B	実地調査	
		B	B	ヒアリング	
ニーズ調査	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	利用者アンケートの実施
	事業計画書、アンケート、実地調査等	B	B	書類	
	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	
評価	事業計画書、事業報告書等	B	B	書類	アンケートによる評価
		B	B	書類	
環境	事業計画書、事業報告書、自治調査等	B	B	書類	
その他	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	
	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	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。				
	提案事項である〇〇〇〇の取組を推進したか。				

⇒ 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	<ul style="list-style-type: none"> 協定書等に基づき、適正に管理運営を行っておりますが、市へ承認申請の提出ができていない案件がありましたので、毎年度確認しながら、提出を行ってまいります。 常に市と連絡を取り合い、情報共有を図ってまいります。
所管課の所見	<ul style="list-style-type: none"> 協定書に基づく承認申請等の必要な書類については、毎年度提出していただくよう確認をしていく。また、月次報告時においても必要書類の提出漏れはないか確認を行っていく。

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
	オートキャンプ場	かもしかリゾートと共同経営で区画数37区画で運営	

【自主事業に関する所見】

指定管理者の所見	<ul style="list-style-type: none"> ・オートキャンプ場の共同経営により、キャンプ場の来客が道の駅に立ち寄られることによって、道の駅の売上が伸びつつある。
所管課の所見	<ul style="list-style-type: none"> ・オートキャンプ場利用者が道の駅に立ち寄られ、売りに繋がっているため、キャンプ場利用者への周知が必要である。

7. 利用者ニーズの把握	
手法	利用者アンケート
実施時期	通年
調査結果	<ul style="list-style-type: none"> ●アンケート数 157人 市内：22人 市外：135人（内県外72人） ・県外の方が多く利用されている。 ・いちじく製品（いちじくジャム、いちじくソフトクリーム）を目的に来られている。 ・食事および販売品の種類を増やしてほしいとの要望がある。 ・年に数回来られるリピーターの方もおられる。

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		
11月27日	職員	13	人権研修「差別について」 講師：ひだまりの家 中島久之先生	○		道の駅こんぜの里りっとう	2時間
2月4日	職員	1	企業内人権研修「職場のメンタルヘルス対策」 講師：大槻久美子氏		○	栗東市総合福祉保健センター	2時間

※ 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	<ul style="list-style-type: none"> ・市が開催する研修会等には可能な限り参加している。 ・11月に指定管理施設の職員合同により、人権研修を開催した。
所管課の 所見	<p>指定管理者協定書にある研修等には、可能な限り参加および実施していただくよう調整を行っていく。</p>

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	・利用者アンケートによる指摘事項やご意見については、指定管理者と調整を行いながら、対応を図ってまいります。
公表方法	

10. 所管課の総合評価
<p>道の駅こんぜの里りっとうは、道の駅として規模は小さいが公共性の高い施設であり、管理・運営については厳しい部分もあるが、利用者ニーズに対応しながら市と指定管理者間において、協議・調整を図りながら運営を行っていく。</p>

※ 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)
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	・自主事業において、事業計画に記載がされているものの、指定管理者協定書第38条に基づく承認申請および指定管理者協定書第9条に基づく第三者委託の承認申請の提出がなかったことから、今後は指定管理者と内容の確認を行い、毎年度提出をしていただく。