〔 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	https://www.city.ritto.lg.jp/soshiki/kyoiku/shogaigakushu/oshirase/1210.html		
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	1,643.00 m ²
		構造	鉄筋コンクリート造瓦葺2階建
		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 ～ 午後8時まで (栗東市立自然体験学習センターの設置及び管理に関する条例から) 開館時間は営業の実態に合わせて変更。		
休館日	水曜日、年末年始（12月29日～1月3日） (栗東市立自然体験学習センターの設置及び管理に関する条例から) 休館日は営業の実態にあわせて変更。		
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）25,700円、（休前日）21,400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	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（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	401	977	470	776	795	576	736	976	427	233	70	664	7,101
—													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	234	463	312	1,071	228	616	116	617	81	1	356	2,036	6,131
R5	278	1302	604	1070	2431	840	1004	976	211	17	330	1483	10,546
R6	300	1628	385	1541	2274	748	846	534	398	361	187	1489	10,691
—													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】

<p>指定管理者の 所見</p>	<p>利用者数・利用件数は前年に比べて増加傾向にあり、特にトレイルアドベンチャーやネイチャークラフトなどの自主事業による利用者獲得に成功している。</p> <p>今年3月から始めたネイチャークラフトについては幼児や学校団体でも利用しやすいことで好評をいただいている。</p> <p>ただし、1件あたりの利用人数が少ないことや平谷球場との相互利用団体は減少。利用者の単価も低くなっていることが課題。</p>
<p>所管課の 所見</p>	<p>SNSの有効活用をしての積極的な情報発信と、安心して快適に過ごせる環境整備を行うことで、前年に比べ利用者数の増加は評価するところである。食事提供や自主事業においては認知度を高め、魅力向上につながったと認識している。</p> <p>利用者負担について検討段階である。</p>

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	6,131				19,631
R5	11,500	10,546	6,430	5,408	132	34,016
R6	9,500	10,691	5,770	6,870	132	32,963
—						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	10,516	12,211	3,116	4,417		30,260
—						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	<ul style="list-style-type: none"> ・全体としての収入・支出は令和5年度と比較して、大きな変化はなかった。 ・収入の内訳としては、指定管理料が減り、自主事業の収入が伸びた。自主事業の取り組みはこれからも積極的に取り組みたい。
所管課の 所見	<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業の収入が増えており、今後も栗東市へ訪れる人が増え、施設の収入となるように自主事業に積極的に取り組んでほしい。

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。	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	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。	B	B	ヒアリング	
		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	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	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	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	ヒアリング	
		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	ヒアリング	
		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・保守は確実に実行されているか。	B	B	書類	
		清掃業務は確実に実行されているか。	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。				
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	ヒアリング	
		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	
		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	いずれも一定の水準を維持して業務に取り組んでおります。
所管課の所見	協定書・仕様書・関係法令等遵守し、利用者が安心して過ごせる環境整備に努め、月例報告や随時の連絡により適宜所管課へ報告を行っている。

6. 自主事業

	事業名	事業概要	補足等
主な自主事業の実施状況	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	<p>自主事業は自然体験を指導、体験の機会を提供するという目的に沿って実施できていることで従業員のやりがいにもつながっていることや</p> <p>施設の利用者に接する機会が増えたことで活気のある施設運営を行うことができている。</p> <p>また、トレイルアドベンチャーは昨年に対して120%増加、ネイチャークラフトも初年度にしてはしっかりと利用者獲得できおり施設利用促進に繋げることができている。</p>
所管課の所見	<p>森林空間での体験としてのトレイルアドベンチャー、周辺で採取した植物など利用したネイチャークラフトを実施することで、森林環境に対する意識向上が図れた。また、施設利用へのアピールとしての工夫した取組みと考えられる。</p>

7. 利用者ニーズの把握

手法	紙でのアンケート調査、ウェブでのアンケート調査
実施時期	紙でのアンケート調査（9月～3月）、ウェブでのアンケート調査（9月～3月）
調査結果	<p>スタッフの対応や、料金については、おおむね好評を得ている。</p> <p>大人数の団体を想定しての料金設定のため、朝食など、小人数の提供を希望する声もあるが、今後少人数の需要については森遊館と連携することで満たしていく。</p>

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		
2024年4月13日	スタッフ	5	R6年度運営についてのスタッフ研修	●		森の未来館	2
2024年7月	スタッフ	8	夏季繁忙期に向けての運営研修	●		森の未来館	2

※ 業務研修、接客研修、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	<p>春から夏にかけて新規採用のスタッフが3名いたため、運営におけるサービス向上、ホスピタリティ面の研修、安全に関わる業務研修を繁忙期の前に1回ずつ、全スタッフを対象に実施しました。</p> <p>在籍歴に問わず、研修を行うことで全体の目線を統一できました。</p>
所管課の 所見	<p>採用時の研修や日常研修を実施し、担当者へのスキルアップが図られている。個人情報保護等コンプライアンスの実践と市主催の人権研修の参加を促し、満足度の高いサービス提供を期待している。</p>

9. 外部評価	
手法	紙での施設利用者アンケート
実施時期	4月～3月
評価結果	<p>全体としてはおおむね好評化である。とくにホスピタリティなどについては満足度が高い。</p> <p>一方、アクセスに関しては狭い山道であることや、公共交通機関では来れないことが不便という評価になっている。</p>
評価結果に対する対応方針	<p>送迎車を用意し、新年度より、より気軽に送迎対応ができるよう準備している。</p> <p>また、くりちゃんバスの運行期間は積極的にお客様へご案内するよう努める。</p>
公表方法	

10. 所管課の総合評価
<p>3年目の管理運営となり施設設備の保守管理が適切に行われ、日常清掃や定期清掃の実施により施設内は清潔さを保持し、快適に利用できる環境保全に努めている。整備・植栽管理についても適正に執行されている。ただ、施設老朽化に伴う緊急性や危険性のある箇所への対処に苦慮されていることも事実であり、適宜所管課と協議・対応が必要である。今後も県内外の宿泊施設として充実したサービス提供に努め、周辺施設や地域と連携し地域資源を生かした取組に期待したい。</p>