

【栗東市立森林体験交流センター】

指定管理者募集前におけるサウンディング型市場調査実施結果

1 参加事業者数 (1)者

2 サウンディング型市場調査結果の概要

サウンディング型市場調査において、参加事業者からいただいたご意見等の概要は以下のとおりです。

指定管理の現状について

・指定管理開始前後で、施設へのイメージが大きく変化することは無かった。また、コロナ前後で利用者のイメージが変化することも無く、「安価であり、利用者全員で共通のことをするための施設であること」が、利用者ニーズであると感じる。

・学校の合併が進んでいることもあり、最大宿泊者数 120 名とキャパシティが厳しい場面があるが、森遊館と併せて利用していただくことで対応中である。

施設に関する条例、規則等について

・施設の使用者に関する条例(規則)の記述が現状の利用者と乖離しているため、施設の設置目的を時代に則したものに改める必要があると感じる。また、施設の営利目的の禁止に関しても、一概に禁止するのではなく、健全な営利目的利用は許可できるような形に変更していただきたい。(販売業者が指定管理者と施設の利用契約を締結し、その業者が売り物として宿泊パッケージを契約金額より高い金額で売ることができるようにする等)

・利用申請の手続きについて、未来館は利用の 7 日前までに、森遊館については 3 日前までに利用申請を行うことが施設の規則にて定められている。両施設で申請期日が異なることがクレームに繋がることも考えられ、3日前のギリギリな施設の宿泊予約にも、規則通りにするならば対応せざるを得ないことから、記載について一考の必要があるのではないかと。

・指定管理制度の指針及び条例等に、施設利用のキャンセル料等に関する記載がないことからキャンセルポリシーを作成するべきである。

・旅館業法と本施設規則における宿泊者台帳に必要な記載内容が異なっているため、精査及び見直しが必要である。

・施設の開館時間及び休館日の指定について、今までは、条例にて記載している日付通りを基本とし、別途、開館時間等の変更申請を行うことで対応を行っていたが、外部監査にて、変更申請で開館日の恒常的な変更を行うことについて指摘を受けた。このことから、施設の開館時間に関する記載を見直していただきたい。

・施設利用料について、利用者の居住地(市内外)で施設利用料を変更する等、栗東市民に寄り添ったサービスの展開を行いたいことから、料金改定で上限の引き上げを行ってほしい。

・備品について、利用者が破損した際の対応(修繕等)が明文化されたものがないため、規則や協定等で記載していただきたい。また、周辺施設等、管理を行う必要がある範囲が不明瞭であることから、リスク分担表を見直していただきたい。

・自主事業について、自主事業として実施しているのか、付帯事業として実施しているのかが曖昧な場合(飲食提供など)が多いことから、どのような事業は付帯となるのかの明確化(整理)をしていただきたい。

・使用料の減免について整理してほしい。

今後の指定管理者募集について

・定期的に受ける必要のある法定点検や、長期的なものの更新タイミングが整理されていないことから、募集要項等に記載していただきたい。

・指定管理期間は、資金調達面で長いほうがよく10年にしてほしい。

・指定管理者更新時の引継について、Google ビジネスプロフィールなどについて前任の指定管理者から引継ぎがなされていなかった。メールアドレスドメイン、フェイスブック、Google ビジネスプロフィールなどの知的財産については、指定管理者が変わったとしても引き継げるようにドメイン、アカウント及びHTML等のコード情報は市に権利が帰属するよう仕様書に記載してほしい。

・納付金制度は、納付を前提とした利用料金が設定されていること及び納付金が何に利用されるかが明確になっており、施設へ還元される流れができていれば、特段不満等はない。