

## 指定管理施設実態調査 調査票（1）

所管課：

農林課

〔 令和 6 年度 **土半期(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	<a href="https://ritto-shinrintaiken.com/">https://ritto-shinrintaiken.com/</a>		
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 <sup>2</sup>
		建築延面積	996.00 m <sup>2</sup>
		構造	鉄筋コンクリート・鉄骨・木造混合建築2階建 宿泊施設
		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 <input type="radio"/> ホール(研修利用)：1,000円/時間 <input type="radio"/> 研修室(研修利用)：500円/時間 <input type="radio"/> 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) <input type="radio"/> 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)		
	正職員0名(管理責任者1名、一般職員6名) 管理責任者1名、事務2名、厨房・配膳4名		
	常勤職員	5 人	非常勤職員
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	38	97	72	216	95	47	81	202	7	4	0	54	913
—													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	133	354	29	368	262	109	281	336	36	16	0	137	2,061
—													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	<ul style="list-style-type: none"> <li>新規採用により人員不足は解消しOJT研修を実施しながら、顧客獲得に取り組んだ。</li> <li>施設の周知拡大のため、リーフレットを近隣施設ならびに事業者へ設置を依頼し、新規顧客開拓に取り組んだ。</li> <li>トヨタモビリティ主催による宝探しイベント受け入れやうますぎる栗東大使「東京力車」ふれあいバスツアーなど、イベント開催および企業研修受入れ等による周知拡大を図った。</li> <li>和室研修室の畳張り替えの実施含め、館内および施設周辺の美化に努めた。</li> <li>各種法令に基づいた施設の維持管理に努めた。</li> </ul>
所管課の所見	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設を管理・運営できる人員確保に努められている。</li> <li>イベント等については、利用者を増やすため内容および開催回数等を検討する必要がある。</li> <li>施設内、周辺の美化に努めていただいている。</li> </ul>

## 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	2,161	3,885	492		25,048
R6	18,510	2,061	2,439			23,010
－						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	10,236	11,091	791	833		22,951
R5	13,136	12,028	1,137	146		26,447
R6	18,253	10,588	554	731		30,126
－						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"> <li>人員増により体制強化を図ったが、想定を下回る稼働により収益を圧迫した。</li> <li>コスト削減を図るもの、老朽化による施設維持管理経費増や原材料費や燃料費高騰による経費増加も重なり、収益につなげることが困難であった。</li> </ul>
所管課の所見	<ul style="list-style-type: none"> <li>人員の体制強化され運営に問題はなくなったが、人件費の支出が大きいことから、施設の利用状況に応じた人員配置をする必用がある。</li> <li>自主事業の実施により、利用者および収入の増に繋げていただきたい。</li> </ul>

## 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	月次報告時に対面により確認
		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、減失、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	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。	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	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。	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	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。	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	ヒアリング	月次報告時に面接により確認
		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。	B	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。	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	
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	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	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確認、ヒアリングの実施
		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	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	ヒアリング	
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	利用者アンケートの実施
		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	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	
		提案事項である〇〇〇〇の取組を推進したか。				
		※ 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	順次施設の更新を図り法令に基づく施設管理に努め、指定管理期間の3年間において、施設の黒字運営化を果たすことが出来なかつたが、施設の設置目的に合致した事業の誘致を目指し、滋賀県の協定調印式実施など指定期間内にて一定の成果を上げた。
所管課の所見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の管理・運営かかる人員の確保されているが、予約等の状況に応じた適正な人員配置により、人件費の支出削減は可能であると考える。</li> <li>・自主事業、イベント等の開催により、集客および収入に繋げられたと思われる。</li> </ul>

## 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をレンタルし、客室前で自然を感じながら焚き火などを楽しんでいただける提案をしている。	
	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た。	

### 【自主事業に関する所見】

指定管理者の 所見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・パレルサウナの導入、日帰り入浴の受け入れは実現しなかったが、公衆浴場法による認可取得の目途はたった。</li> </ul>
所管課の 所見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日帰り入浴の実施にかかる公衆浴場法の許可取得については、本市において許可取得に向け進めている。</li> </ul>

## 7. 利用者ニーズの把握

手法	アンケート用紙/Googleの口コミ/施設利用者アンケート(市からの依頼)
実施時期	施設利用時
調査結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>当施設のアンケートでは、「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段階で評価を実施。</li> <li>上半期は、平均で星4つの評価獲得。</li> <li>8月からは市からの依頼された施設利用者アンケート調査を実施。</li> </ul> <p>アンケート数</p> <p>8人 市内：3人 市外5人（内県外3人）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設スタッフが親切な対応であった。</li> <li>施設の立地場所が良い。</li> </ul>

## 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		
5月10日	新規採用者	4	集合研修『初任者研修』 「コンプライアンス」監査委員事務局 局長 的場紀雄 「情報セキュリティ」情報政策課 主事 本庄一揮 「人権問題」人権擁護課 同和教育指導員 雪竹義和		○	栗東市役所危機管理センター3階大研修室	120分
12月25日	職員	6	消防（消火、通報、避難）訓練および普通救命講習	○		森林体験交流センター	240分

※ 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"> <li>栗東市が主催する組織外研修会へ参加。</li> <li>接客業および指定管理者制度で従事するにあたり必要な知識はOJTにて周知を徹底した。</li> </ul>
所管課の所見	<ul style="list-style-type: none"> <li>市主催の研修会には積極的に参加いただいている。</li> <li>協定書に基づく研修については、実施（参加）されている。</li> </ul>

## 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	アンケート調査等により利用者からいただいた指摘事項およびご意見について、改善が必要な場合は指定管理者と調整を図りながら、対応していく。
公表方法	Googleマイビジネスページにて

## 10. 所管課の総合評価

- ・人員不足の解消については、しっかりと対応していただいているが、人件費の支出が大きいため、施設の利用状況に見合った人員配置により、人件費の抑制に繋がると考える。  
・イベント等の開催については、集客が望めるよう回数等を調整し、実施をいただきたい。

※ 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、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。
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	新規での顧客が想定より伸び悩み、人員を増やした分の人件費および維持管理費の支出が大きいため、マイナスの予算となっている。 収入が見込めない分、現状が指定管理料に頼るだけとなってしまっている。