

# 指定管理業務点検・評価シート（平成29年度業務）

平成31年2月21日

施設名	水ノ山自然ふれあい館 響の森	所在地	八頭郡若桜町つく米
施設所管課名	緑豊かな自然課	連絡先	0857-26-7200
指定管理者名	一般財団法人鳥取県観光事業団	指定期間	平成26年4月1日から平成31年3月31日まで

## 1 施設の概要

設置目的	国定公園水ノ山の豊かな自然を紹介し、その魅力を体験できる場を提供するとともに、自然を大切にすることを心がけること。
設置年月日	平成11年7月18日
施設内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>○エントランスホール</li> <li>○森のジオラマ</li> <li>○学習展示ルーム</li> <li>○ネイチャーラボ</li> <li>○森の遊び広場</li> <li>○イヌワシホール</li> <li>○イーグルスカイシアター</li> </ul>
利用料金	無料
開館時間	午前9時～午後5時
休館日	4月～9月：月曜日（夏休み期間中は無休） 10月～11月：月、火曜日 12月～3月：月、火、水、年末年始（12/29～1/3） ＊祝日の場合は翌日を休館日とする。

## 2 指定管理者が行う業務

委託業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>○施設整備の保守管理及び修繕</li> <li>○施設の保安警備及び清掃等</li> <li>○その他施設の管理に必要な業務（管理施設の案内、付属施設及び備品の貸出、利用指導又は操作、施設の利用促進、広報活動、営業活動、自然観察会等の実施、その他施設の管理運営に必要な業務）</li> </ul>
---------	---

## 3 施設の管理体制

管理体制	正職員（常勤職員）：3人、臨時職員：3人〔計6人〕  館長（正職員1）－自然解説専門員（正職員2）－自然解説専門員（臨時職員1）－自然解説専門員（パート職員2） ※パート職員：H29.4～12 1名、H29.6～ 1名
------	--

## 4 施設の利用状況

利用者数（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
	29年度		1,378	3,525	1,651	2,211	3,126	1,036	1,755	1,191	221	544	340	435
28年度		1,331	3,467	1,841	2,024	2,655	1,226	1,391	1,389	185	469	321	712	17,011
増減		47	58	-190	187	471	-190	364	-198	36	75	19	-277	402

  

利用料金収入（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
	29年度		101	417	247	218	877	124	178	116	52	159	195	164
28年度		163	427	262	297	802	157	174	198	14	165	138	274	3,071
増減		-62	-10	-15	-79	75	-33	4	-82	38	-6	57	-110	-223

5 収支の状況

区 分		29年度	28年度	増 減	
収入	事業収入	受託事業収入	49,063,000	49,063,000	0
		補助金収入	0	0	0
		県受託事業収入	1,200,000	1,200,000	0
		事業収入	2,815,454	3,065,144	-249,690
		小 計	53,078,454	53,328,144	-249,690
	事業外収入	雑入	31,830	4,539	27,291
	小 計	31,830	4,539	27,291	
	計	53,110,284	53,332,683	-222,399	
支出	管理運営 事業費	人件費	26,480,698	26,099,084	381,614
		管理運営費	17,044,356	17,793,292	-748,936
		集客促進費	4,271,308	4,826,671	-555,363
		売店営業費	517	139,496	-138,979
		補助事業費	0	0	0
		県受託事業費	1,243,260	1,287,794	-44,534
	本部負担金	4,070,145	3,186,346	883,799	
	計	53,110,284	53,332,683	-222,399	
収 支 差 額		0	0	0	

6 労働条件等

確認項目	状況			備考	
	正職員	非常勤職員	臨時職員		
雇用契約 ・ 労使協定	労働条件の書面による提示	就業規則による		労働条件通知書による	※書面の名称を記入
	就業規則の作成状況	○		○	※常時10人以上の労働者を 起用する場合は作成、届出が 必要
	労使協定の締結状況	○		○	※労働基準監督署長への届 出が必要な協定の有無
労働時間	所定労働時間	8時間		8時間	※幅がある場合は上限、下限 を記入
	時間管理の手法	自己申告		自己申告	※タイムカード、ICカード、自 己申告、使用者の確認などの 別を記入
	休暇、休日の状況	週当たり2日		週当たり2日	※幅がある場合は上限、下限 を記入
給与	給与金額	338,033円		145,000円 (パート94,031円)	※平均月額を記入
	最低賃金との比較	適		適	※適否を記入
	支払い遅延等の有無	無		無	※有無を記入
安全衛生	一般健康診断の実施	実施			
	産業医の選任	選任の要否： 否			※規模の要件あり
	安全管理者の選任	選任の要否： 否			※業種・規模の要件あり
	衛生管理者の選任	選任の要否： 否			※規模の要件あり
	安全衛生推進者（衛生推進者）の選任	選任の要否： 否			※業種・規模の要件あり

(参考)

- 労働基準監督署長への届出が必要な労使協定の例（労働基準法に基づくもの）
- ・労働者の貯蓄金をその委託を受けて管理する場合（労働基準法第18条）
  - ・1ヶ月単位の変形労働時間制（労働基準法第32条の2 就業規則に定めた場合には届出不要）
  - ・1年単位の変形労働時間制（労働基準法第32条の4、第32条4の2ほか）
  - ・1週間単位の変形労働時間制（労働基準法第32条の5）
  - ・時間外労働・休日労働（労働基準法第36条 いわゆる「36協定」）
  - ・事業場外労働のみなし労働時間制（労働基準法第38条の2 事業場外労働が法定労働時間内の場合は不要）
  - ・専門業務型裁量労働制（労働基準法第38条の3）

○各種管理者等の業種・規模に係る要件（労働安全衛生法に基づくもの）

種別	業種	規模（常時使用する労働者数）
産業医	全ての業種	50人以上
安全管理者	林業、鉱業、建設業、運送業、清掃業、製造業（物の加工業を含む。）、電気業、ガス業、熱供給業、水道業、通信業、各種商品卸売業、家具・建具・じゅう器等卸売業、各種商品小売業、家具・建具・じゅう器小売業、燃料小売業、旅館業、ゴルフ場業、自動車整備業及び機械修理業	50人以上
衛生管理者	全ての業種	50人～200人（1人選任）
		201人～500人（2人選任）
		501人～1,000人（3人選任）
		1,001人～2,000人（4人選任）
		2,001人～3,000人（5人選任）
		3,001人以上（6人選任）
安全衛生推進者	安全管理者と同じ	10人以上50人未満
衛生推進者	安全管理者の選任を要する業種以外の業種	10人以上50人未満

7 サービスの向上に向けた取組み

区分	取組み内容
休館日	夏休み期間中は無休とした(継続実施)。
利用料金	氷ノ山登山や自然散策、創作体験等の自然体験プログラムについて、学校行事(鳥取県内の中学生以下)で行う場合は、参加料を全額または一部減免とした。(継続実施)
イベント関係	<ul style="list-style-type: none"> <li>・イヌワシホールを利用した各種展示イベント等の開催(GW:木育遊園地、夏休み:動物写真家福田幸広写真展、秋:クルー写真展、山ごはん写真展)。</li> <li>・平日の夜に鳥取市内を会場とする「つきいち登山教室」を継続開催した。登山に興味・関心のある方が多く参加し、氷ノ山登山等への取り組みきっかけにすることができた。</li> <li>・10月の3連休に、県からの委託事業で『わかさ氷ノ山・「山」フェス』イベントを開催し、氷ノ山エリアの魅力や楽しみを県内外に向けて情報発信した(来場者数約770人)。このイベントは若桜町の協力も得て開催し地域との連携を深めた。今年度は出店やコンサート、ワークショップブースなどにより、地元のお客さん、親子連れでの参加が多かった。</li> <li>・氷ノ山登山や沢登りに関して、個人やグループを対象とした個別対応を行うエコツアーの取り組みが浸透してきて、主に夏休みの利用が増えた。</li> <li>・氷ノ山夏山開きに協賛した講演会や登山イベント等を実施し、地域の取り組みと連携を取るようにした。</li> <li>・幼・保育園から鳥取県内外の小中学校や学童クラブ、大人のグループなど幅広い団体からのリクエストを受け、氷太くんなど近隣の施設や人材と協力しながら、施設の設置目的をふまえてつづつ団体の「ねらい」やニーズに合わせてきめ細かに対応し、自然体験プログラムの実践・環境教育に取り組んだ(継続実施)。</li> <li>・リクエストによる出前講座も実施し、氷ノ山と日常につながるを持たせた環境教育の普及に努めた。</li> </ul>
広報・営業関係	<ul style="list-style-type: none"> <li>・インターネットのイベント/体験プログラム紹介サイト(あそびゅー)において、外国人旅行者向けのサイトを用いてインバウンドの利用促進に努めた。</li> <li>・響の森の閑散期に周辺施設で出前イベントを行い、施設のPRを行った。</li> </ul>

8 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 利用者からの意見把握 (施設利用者・イベント参加者・利用学校団体へのアンケート、施設窓口やHPでの意見受付)</li> <li>2 職員からの提言(担当者等が気づいた問題点を情報共有)</li> <li>3 ボランティア等からの聞き取り</li> </ol>
------------	--

利用者からの苦情・要望	対応状況
2階展望ルームの子どもコーナーのおままごとセットの包丁がなくて残念	おままごとセットの中身を見直し追加購入した。
全体的に展示物が少なくなった。面白くと思えなくなった。	企画展や手作り展示等でお客様に満足していただけるような展示に更新する。

利用者からの積極的な評価
<ul style="list-style-type: none"> <li>・登山できない子が二人いたが、巣箱作りや散策などを提案していただき大変ありがたかった。(学校利用)</li> <li>・一番心配していた子も登ることができて良かった。</li> <li>・火を使う良い機会になりました。</li> <li>・レンタルが充実していて大変楽しめた。</li> <li>・ドライヤーや長靴の防水具(スパッツ)など丁寧に配慮して頂きありがたかったです。</li> <li>・2日間でしたが、子どもたちも思い出がたくさんできたようでした。</li> <li>・1つ1つの展示に工夫がしてあり、また、手作り感もあつたり心がこもっていてよかったです。</li> <li>・職員の方も感じがよく、また来たいと思いました。</li> <li>・天気に合わせていろいろな活動を紹介してくださり、ありがたかった。</li> <li>・丁寧に打ち合わせ対応をしていただいた。</li> </ul>

9 指定管理者による自己点検

<p>〔成果のあった取組み・積極的に取り組んだ事項〕</p> <p>○リニューアルしたスペースの活用に取り組んだ。 ○GWのお客様滞在時間を延ばすため、手作りの縁日を開催した。期間中、滞在時間も伸び、何度も訪れるお客様もおられ、楽しんでいただけた。 ○少人数向けのリクエストプログラム「エコツアー」が利用が定着した。 ○インターネットのイベント・プログラム紹介サイト（あそびゅー）において個人客の誘客に取り組んだ。</p> <p>【参考】指定管理業務に関連して、別途、県からの受託事業として、山に興味・関心を寄せてもらう契機となるよう、秋に『わかさ氷ノ山・「山」フェス』イベントを開催。</p>
---

<p>〔現在、苦慮している事項〕〔今後、改善・工夫したい事項・積極的に取り組みたい事項〕</p> <p>〔現在、苦慮している事項〕 ○シアター下の倉庫のカビがひどく、シアター内までにおいがする。 ○空調機器の経年劣化や古い部品による交換部品の供給停止が保守点検業者から指摘されている。予防保全の観点からも早急な対応の必要性を感じる。</p>
--

10 施設所管課による業務点検

項 目	評 価	点 検 結 果
〔施設設備の維持管理・緊急時の対応等〕 ○施設設備の保守管理・修繕 ○施設の保安警備、清掃等  ○事故の防止措置、緊急時の対応	3	○エレベーター、自動ドアは業者による定期点検を実施している。 ○展示設備は毎日職員が点検している。 ○保安警備は開館時には職員が定期的に見回るとともに、閉館時には機械警備で対応している。 ○清掃は業者委託し、毎日トイレや床を清掃した。 ○緊急時の対応等はマニュアルを作成し、迅速な対応に努めている。
〔施設の利用の許可、利用料の徴収等〕 ○利用の許可 ○適正管理に必要な利用者への措置命令 ○利用料金の徴収、減免の実施	3	○入館料金は無料だが、創作活動等の材料費については実費相当額を徴収している。 ○苦情等のトラブルの未然防止と迷惑行為について対応マニュアルを作成し、適正な対応に努めている。
〔その他管理施設の管理に必要な業務〕 ○利用受付・案内 ○附属設備・備品の貸出し ○利用指導・操作	3	○案内カウンターには常時職員を配置し、利用者には施設の利用解説を行っている。 ○備品の貸し出しはスキーセット、スノーシュー。 ○研修室についての貸し出しあり。
〔利用者サービス〕 ○開館時間、休館日、利用料金等 ○利用者へのサービス提供・向上策 ○施設の利用促進 ○個人情報保護、情報公開  ○利用者意見の把握・対応	4	○リニューアルで拡充した創作体験スペース等を活用した自然体験プログラムをさらに充実し、より多くの人が参加できるようにするとともに、保育所、小学校を訪問するなど広報活動にも力を入れている。 ○評判の良い少人数向けエコツアーを継続して実施したり、インターネットのイベント・プログラム紹介サイト(あそびゅー)においてPRしたりすることで、夏休み期間を中心にアウトドア愛好者や家族連れの利用促進を図っている。 ○夏休み期間中は休館日なしとしている。(18年度以降継続実施) ○響の森クルー(ボランティア)制度を設け、自由意思による野外活動や創作体験実施時の補助、館内展示の制作等の協力を得ている。 ○利用者アンケート、ホームページ等による意見収集を行い、利用者の意見把握に努めるとともに、この意見を踏まえ、適宜新しいイベントの追加や内容の見直しを行い、イベントメニューの充実に努めている。 ○個人情報保護・情報公開はマニュアルを作成し遵守している。 ○県が寄贈を受けた小林一彦氏(故人)の蔵書を、利用者の閲覧に供する等有効に活用している。
〔収入支出の状況〕	3	○事業計画と比較すると、収支ともに減となっている。 ○イベント等で経費を抑えたゲームの企画等を行い、収支の安定を図った。
〔職員の配置〕	4	○夏休み期間中は継続して全日開館を実施している中で、限られた職員数であるにもかかわらず、利用者の利便性が向上するように工夫して運営している。
〔会計事務の状況〕 ○不適正事案や事故等の有無 ○業務報告書(月次)における内部検査結果 ○利用料金等に係る適正な会計事務 (利用券、利用券管理簿の管理など) ○必要な規程類の整備 (会計規程、協定書等で整備が定められている規程など)	2	○必要な規程類は整備されており、会計事務はおおむね適正に処理されている。 ○響の森駐車場に、近隣で公共工事を行う業者の現場事務所の設置を承認し、その使用料を収入していた。
〔関係法令の遵守状況〕 ○関係法令に係る行政指導等の有無等 ・労働関係法令 (労働基準、労働安全、障がい者雇用等) ・環境関連法令 (大気、水質、振動、廃棄物等) ・その他の法令 ○県内発注(鳥取県産業振興条例)	3	○関係法令は遵守されており、施設の管理・運営は適正であった。
〔県の施策への協力〕 ○障がい者就労施設への発注	3	○エコツアーのチラシ印刷について障がい者就労施設へ発注を行った。
総 括	3	○シャワークライミングや登山等の自然体験プログラムのうち、家族や友人同士などの少人数の参加者に対する丁寧なサービスを行うエコツアーの充実を図るなど、工夫を凝らした柔軟な施設運営に取り組んでおり、より多くの人々に氷ノ山の価値・魅力を紹介するという施設の役割を十分果たしている。 ○自然体験プログラムや小中学校などの団体受け入れの際に、丁寧な打合せを行い、ニーズに合わせた自然体験を提供しており、利用者からの評価が非常に高い。 ○前年度に引き続き、鳥取県、若桜町と協力し「夏山開き」や「山フェス」を開催するなど、地域とも連携した氷ノ山の魅力発信に貢献した。 ○一方でリニューアルを行った平成27年度から来館者が減少し続けており、引き続き周辺の施設(氷太くん、キャンプ場)と連携し、魅力向上を図る必要がある。

《評価指標》 5 : 協定書の内容について高レベルで実施されており、また、計画・目標を上回る実績があり、優れた管理運営がなされている。  
 4 : 協定書の内容以上の適切な管理が行われており、計画・目標を上回る実績があった。  
 3 : おおむね協定書の内容どおり適切な管理が行われており、計画・目標に近い実績を達成している。  
 2 : 協定書の内容に対して不適切な事項が認められ、また、計画・目標を達成していない。  
 1 : 協定書の内容に対して重大な違反事項が認められる、指摘済みの不適切事項が放置されている、計画・目標、前年度実績を大きく下回っているなど、大いに改善を要する。  
 ※総括欄は、各項目の平均の小数点以下第2位を四捨五入した数値を基本に、総合的に評価する。