

指定管理業務点検・評価シート（平成28年度業務）

平成29年9月24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"> ○エントランスホール ○森のジオラマ ○学習展示ルーム ○ネイチャーラボ ○森の遊び広場 ○イヌワシホール ○イーグルスカイシアター
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 * 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"> ○施設整備の保守管理及び修繕 ○施設の保安警備及び清掃等 ○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）
---------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3 施設の管理体制

管理体制	正職員（常勤職員）： 4 人、非常勤職員： 1 人、臨時職員： 人 [計 5 人] 館長（正職員1）－自然解説専門員（正職員3）－パート職員1
------	--------------------------------------------------------------------------------

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	
	28年度		2,405	7,030	4,133	4,348	6,452	3,107	3,847	3,472	204	586	422	1,015	37,021
	27年度		4,127	12,403	4,622	6,739	7,277	5,897	5,526	3,545	285	520	821	617	52,379
増減		-1,722	-5,373	-489	-2,391	-825	-2,790	-1,679	-73	-81	66	-399	398	-15,358	

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	
	28年度		163	427	262	297	802	157	174	198	14	165	138	274	3,071
	27年度		152	638	296	396	802	275	312	71	4	43	133	176	3,298
増減		11	-211	-34	-99	0	-118	-138	127	10	122	5	98	-227	

5 収支の状況

区 分		28年度	27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	100,800	-100,800
		県受託事業収入	1,200,000	0	1,200,000
		事業収入	3,065,144	3,284,286	-219,142
		小 計	53,328,144	52,448,086	880,058
	事業外収入	雑入	4,539	14,382	-9,843
		小 計	4,539	14,382	-9,843
計		53,332,683	52,462,468	870,215	
支出	管理運営 事業費	人件費	26,099,084	24,626,939	1,472,145
		管理運営費	17,793,292	16,985,504	807,788
		集客促進費	4,826,671	7,672,145	-2,845,474
		売店営業費	139,496	8,454	131,042
		補助事業費	0	100,800	-100,800
		県受託事業費	1,287,794	0	1,287,794
	本部負担金	3,186,346	3,068,626	117,720	
	計		53,332,683	52,462,468	870,215
収 支 差 額		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 起床する場合は作成、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、使用者の現認などの 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	334,000円 (常勤準職員：165,000 円)	130,000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
一般健康診断の実施	実施			
安全衛生	産業医の選任	選任の要否： 否	選任状況：	※規模の要件あり
	安全管理者の選任	選任の要否： 否	選任状況：	※業種・規模の要件あり
	衛生管理者の選任	選任の要否： 否	選任状況：	※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	選任状況：	※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週間単位の非定型的変形労働時間制（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には不要）
 - ・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"> ・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:国際山岳ガイド近藤謙司写真展、秋:氷ノ山Tシャツコンテスト作品展)。 ・クライミングボード及びカブラの設置による子どもの遊び場を充実 ・平日の夜に鳥取市内を会場とする「つきいち登山教室」を初めて開催した。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。 ・8月11日が祝日「山の日」として施行されることを契機に、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さを県内外に向けて情報発信した(のべ参加者数約800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。 ・氷ノ山登山や沢登りにおいて、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。 ・冬の氷ノ山の特徴を活かした自然体験プログラム(スノーシューハイク等)で外国人旅行者の誘客に取り組み、利用があった。 ・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。 ・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)。
広報・営業関係	・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。

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"> 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) 2 職員からの提案(担当者等が気づいた問題点を情報共有) 3 ボランティア等からの聞き取り
------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

利用者からの苦情・要望	対応状況
森の遊び広場のきぐるみを増やして欲しい。	壊れていて下げているものがあるので早急に修理し、使えるようにする。
ノームを戻してほしい。	

利用者からの積極的な評価
<ul style="list-style-type: none"> ・いつでも作れるコーナーが楽しかった。 ・階段のエベレストすごろくが楽しかった。 ・地層・石・生き物まで幅広いのが良い。 ・知っていたつもりだったものも、より深く知れてとても勉強になり楽しかった。 ・なかなかできない体験をさせてもらった。 ・春・夏・秋・冬と自然の中で遊べる企画を楽しみにしている。 ・スタッフのみなさんがとても親切だった。 ・おもてなしがすばらしかった。スタッフの対応や声掛けも親切で丁寧だった。 ・子どものペースに合わせてくれて良かった。 ・学校では勉強できない自然の雄大さや氷ノ山の歴史を知れてよかった。 ・とても丁寧に、そしておもしろく自然の不思議さ、おもしろさを教えてもらった。

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> <ul style="list-style-type: none">○リニューアルしたスペースの活用に取り組んだ。<ul style="list-style-type: none">・写真展や作品展を開催する。・クライミングボードやカブラを設置して子どもの遊び場を充実させる。・小中学校の宿泊研修での創作体験やグループ活動のスペースとして用いる。○27年3月下旬にリニューアルオープンに向けたマスコミ・地元向けの内覧会を開催した。○少人数向けのリクエストプログラム「エコツアー」が利用が増えた。○8月11日の新しい祝日「山の日」施行を踏まえて、山に興味・関心を寄せてもらう契機となるよう『わかさ氷ノ山・「山」フェス』イベントの開催。○インターネットのイベント・プログラム紹介サイト（あそびゆー）において、外国人旅行者向けへの誘客に取り組んだ。

<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〕</p> <ul style="list-style-type: none">○1階風除室内壁や多目的ホールでの結露等建屋の不具合が見られる。○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。「県有施設中長期保全計画」の着実な遂行を望む。○シアターの上映内容がオープン以来変わっていない。リニューアルに伴いイーグルスカイシアターの上映内容が1本に減少し、その上映内容もオープン以来変わっていない。上映ソフトの追加や職員制作の映像を簡単に自動上映できるような仕組みを希望する。 <p>〔今後、改善・工夫したい事項・積極的に取り組みたい事項〕</p> <ul style="list-style-type: none">○当館職員及びクルーや地元人材、インターンシップ学生のインタープリテーション技能の向上により、自然体験プログラムに従事する人材を充実させて、受け入れ態勢の強化や多種多様な自然体験プログラムの充実を図る。○公民館等への営業に取り組み、新たな団体用を増やす。

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。 ○保安警備は閉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。冬期は業者委託が月2回となるため、汚れた時は職員が清掃している。 ○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、創作活動等の参加料金について適正に徴収をした。 ○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、スノーシューを有料で貸し出している。 ○研修室等についても貸し出しを行った。
[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。 ○創作活動等についての利用料については、材料費等の実費相当額での徴収を行っており、参加者の利用促進に努めた。 ○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、プログラム紹介サイトのasoviewやSMS(モンベルフレンドショップ等)を利用した情報発信等に取り組んだりして、外国人旅行者を含むアウトドア愛好者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) ○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	○事業収入は減少しているが、収入支出の状況は安定している。
[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。 ○野外活動が重なり職員の人手が足りないときは、知識・技能を有した地元の方を雇用しサービスの質を落とすことなく対応している。 ○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。
[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)	3	○必要な規程類は整備されており、会計事務は適正に処理されていた。
[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	4	○響の森周辺散策マップについて障がい者就労施設へ発注を行った。

<p style="text-align: center;">総 括</p>	<p style="text-align: center;">3</p>	<p>○「山の日」が祝日になったことを受けて鳥取県、若桜町と協力し山フェスイベントを開催し、8月11日には、人気企画の御来光登山を行うなど県内での山の日の普及、啓発に貢献した。</p> <p>○山に興味を持つ潜在層に向けた「つきいち登山教室」等の新しい自然体験プログラムの拡充を行うなど、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。</p> <p>○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。</p> <p>○一方でリニューアルを行った昨年度より来館者が減少しており、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。</p>
----------------------------------------	--------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- 《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。