

# 指定管理業務点検・評価シート（平成26年度業務）

平成27年7月28日

施設名	氷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	国定公園氷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促すこと。
設置年月日	平成11年7月18日
施設内容	○エントランスホール ○氷ノ山自然情報館 ○夜の森のジオラマ ○ノームの家 ○森のサーカス ○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	○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
	26年度		2,088	6,903	3,015	2,280	1,649	1,829	1,904	1,204	193	622	700	485
25年度		2,809	6,582	3,142	5,409	5,211	2,421	2,213	2,174	365	481	1,303	836	32,946
増減		-721	321	-127	-3,129	-3,562	-592	-309	-970	-172	141	-603	-351	-10,074

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
	26年度		125	488	220	236	528	205	175	240	78	324	284	240
25年度		170	343	307	368	524	233	159	95	34	107	392	326	3,058
増減		-45	145	-87	-132	4	-28	16	145	44	217	-108	-86	85

5 収支の状況

区 分		26年度	25年度	増 減	
収入	事業収入	受託事業収入	49,063,000	46,497,000	2,566,000
		補助金収入			0
		事業収入	3,142,012	3,052,111	89,901
		小 計	52,205,012	49,549,111	2,655,901
	事業外収入	雑入	338	6,036	-5,698
		小 計	338	6,036	-5,698
	計	52,205,350	49,555,147	2,650,203	
支出	管理運営 事業費	人件費	23,609,635	20,636,082	2,973,553
		管理運営費	14,126,938	14,862,617	-735,679
		集客促進費等	5,790,473	4,664,949	1,125,524
	本部負担金	8,678,304	9,391,499	-713,195	
		計	52,205,350	49,555,147	2,650,203
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	315,500円 (常勤準職員： 155,000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
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	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
		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）
衛生管理者	全ての業種	10人以上50人未満
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	<p>○7月より館内の一部でリニューアルに向けた改修工事が始まり、館内での利用が制限される中、シャワートレッキングなどの野外活動の新メニューやエコツアーなど少人数向けのプログラムを本格的に実施することで、様々なニーズに応じつつ開催実績の減少を最小限にとどめた(リクエスト含み年間416回。前年度503回)。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・沢登りやヨガツアーなどツーリズムや個人の利用をターゲットにしたイベントを行った。</li> <li>・親子自然研究クラブでの夏休み宿泊プログラムやインタープリター養成研修の期間拡大(1泊2日→2泊3日)等の講座で、じっくりと時間をかけた人材育成に取り組んだ。</li> <li>・GWIに「さよならノーム」企画を実施し、リニューアルの改修工事によってノームが撤去される前に、ノームにちなんだ作品を作り持ち帰ることができて好評だった。また、館外で実施したクイズラリーでは、周辺の自然や歴史などについても知ってもらうことができた。</li> <li>・シーズン毎に内容を変えた「いつでも作れるコーナー」を冬季を除く毎月開催することで、立ち寄られた入館者が気軽に参加することができた。</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、地域の取組みと連携を取るようになった。</li> </ul> <p>○7月以降は改修工事の影響により利用数は減ったが、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たつづつ団体の「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。</p>
広報・営業関係	・モンベルと共催プログラム(スノーシューハイク)を実施したり、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)へ登録したりして、効果的で新しい広報チャンネルを設けた。

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"> <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 職員からの提案(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
資料が届いたのが前日だったので、内容についての打ち合わせができなかった。	リクエストによる団体の利用において、必要に応じて作成するプログラム内容や進行等の資料は遅くとも2、3日前には届くようにする。
・おもちゃや人形の破損を直して欲しい。 ・電球が切れていたり切れかかっているものがあつた。	リニューアルに合わせて修繕した。
・幼児向けプログラムをもう少し増やして欲しい。 ・森の幼稚園の回数を増やして欲しい。	・年間の日程を勘案して検討する。 ・少人数であればエコツアー、グループであれば団体リクエストで対応することもできる。
もっと自然の中に入って行くものだと思っていたので、もう少し自然探索してみたかった。	リクエストによる団体の利用において事前の打ち合わせを十分行い、できるだけ行き違いないようにする。

利用者からの積極的な評価	<p>子どもたちの方がじっくり観察していて、とてもためになった。          来るたびにいろんな企画があつて楽しい。          残雪により早い時期に登山の中止を決定し、代替の研修のアドバイスをしてくれてありがたかつた。          周辺の草木や生き物のことがよく分かり大変よかつた。          車椅子や歩行に不安のある生徒にも配慮して頂きありがたかつた。          響の森は自然や生き物の大切さを教えてくれたり、自然のことを詳しく教えてくれるので大好きだ。          ゆったりしていて展示を見るのも楽しく、勉強になる。          楽しめるような工夫が多く、館内が清潔である。          普段できない体験をさせてもらい、とても満足した。          自然物を使った遊びはとても参考になったので自分達でもやってみたい。          ボランティアの方も親切で助かつた。</p>
--------------	---

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>○施設一部のリニューアル工事において、工事への協力や特に展示物の原稿作成、内容確認、アドバイス等を行った。          (新規スペース：低学年向け体験コーナー、自然情報展示室、ネイチャーラボ、創作体験等スペース、多目的ホール)。          ・ビジターセンター的機能のさらなる充実により、自然情報等の発信に取り組むようにする。          ・多目的ホール整備により、団体の受け入れや企画展開催等柔軟に対応する。          ・スタッフによる公開の作業スペースを設け、展示の充実に取り組むとともに体験学習に活用する。</p> <p>○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。</p> <p>○自然体験プログラムの充実に取り組む、夏休みに沢遊びや沢登り等の野外イベントや少人数向けのリクエストプログラム「エコツアー」を本格的に実施した。</p> <p>○地元開催の氷ノ山夏山開きに合わせて、協賛イベントを実施した(有名登山家による講演会や登山を実施)。</p> <p>○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)への登録により、効果的で新しい広報チャンネルの利用に取り組んだ。</p> <p>○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。</p> <p>○モンベルと共催プログラム(スノーシューハイク)を実施した。</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〕</p> <p>○国道482号線が、茗荷谷バイパスなどの整備でアクセスはよくなってきているが、いまだに県境付近にて通行止めとなっており、響の森がどん詰まりのイメージがあって29号線から気軽に立ち寄れる状況とは言えない。482号線で県境を越えて9号線まで通り抜けられるようになると、和田山方面及び湯村温泉・鳥取市方面への周遊ルートが構築され、482号線の通行量の増加、観光客などの立ち寄り増も期待できる。</p> <p>○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> <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> <p>○当館職員及びクレーや地元人材、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。</p> <p>○リニューアルされた展示スペースを有効活用するよう、適宜展示内容の更新やネイチャーラボでの標本作成を行う。</p> <p>○リニューアルに合わせて新しい施設リーフレット等を準備していく。また、広報及びイベントの企画に取り組む。</p> <p>○大手アウトドア業者・モンベルと連携しての事業や広報に取り組む、県外での知名度アップと集客に取り組む。</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	○創作活動等の材料費は実費相当額を徴収している。ただし、中学生以下の学校行事等利用の場合は屋外活動の参加料、材料費を一部免除している。 ○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。
〔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	○自然体験プログラムの家族向けの企画を充実し、予約なしでも参加できるイベントを増やすなど、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。 ○少人数向けエコツアーを実施したり、民間業者との提携・SMSを利用した情報発信等に取り組んだりして、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	○概ね18年度～25年度と同等の事業費規模、収支となっており、収入支出の状況は安定している。
〔職員の配置〕	4	○夏休み期間中は全日閉館しており、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・技能を有したアルバイト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	○イベントチラシや館内展示物の印刷を一部障がい者就労施設へ発注している。
総 括	4	○リニューアルに向けての改修工事が7月からおこなわれたため、館内の利用が一部制限されたが、シャワートレッキング等の新メニューを本格実施するなど、自然体験プログラムを計画以上実施し、利用者の減少が最小限となるよう取り組んだ。 ○改修工事前のGWIに「さよならノーム」企画を実施し、ノームにちなんだ作品作り等好評であった。 ○改修工事における展示物の作成では、資料や写真の提供や助言など協力・連携して取り組み、工事終了後はリニューアルオープンに向けた施設整備や広報に県と連携して取り組んだ。 ○氷ノ山夏山開きへの協力や協賛イベントを開催し、地域との連携に取り組んだ。 ○施設の状況に応じて、工夫を凝らし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。

《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。