

指定管理者管理運営状況シート

施設名	豊岡市立植村直己冒険館	所在地	豊岡市日高町伊府785番地 ほか
指定管理者名	豊岡冒険館株式会社	担当部局	コミュニティ振興部 生涯学習課
指定期間	2021年4月20日から2036年10月31日	選定方法	<input checked="" type="checkbox"/> 公募 <input type="checkbox"/> 非公募
指定管理料	<input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 無	利用料金制度	<input checked="" type="checkbox"/> 採用 <input type="checkbox"/> 不採用
業務内容	1. 植村直己冒険館の運営・維持管理業務 2. 機能強化施設の運営・維持管理業務 3. カフェ事業（コーヒー等飲料・軽食の販売）及び、物販事業（図書・小物類等の物品販売）の運営 4. ちびっこ広場の維持管理業務		

1 施設の利用状況

年度		2018年度 (実績)	2019年度 (実績)	2020年度 (実績)	2021年度 (実績)	2022年度 (目標)
件数	総利用件数 (人)	—	—	—	58,205	71,725
	内免除利用分 (人)	—	—	—	15,118	
	内減額利用分 (人)	—	—	—	335	
利用状況内訳	本館 (人)	—	—	—	25,677	34,725
	機能強化施設 (人)	—	—	—	31,621	36,000
	宿泊 (人)	—	—	—	907	1,000
	(人)	—	—	—		
	(人)	—	—	—		

*利用状況内訳が書ききれない場合は、代表的な項目のみで可。

2 管理に係る経費の収支状況

(単位：千円)

区分	年度	2019年度	2020年度	2021年度		決算内訳
		決算額	決算額	予算額	決算額	
収入	指定管理料	—	—	0	0	
	利用料金	—	—	34,563	22,111	本館8,005、機能強化施設9,534、宿泊料4,572
	その他収入	—	—	16,092	18,125	自由提案事業10,461、自主事業等6,968、雑収入696
	サービス対価	—	—	40,463	40,463	運営等市委託料40,463
	合計 (A)	0	0	91,118	80,699	
支出	人件費	—	—	0	0	該当なし
	事務費	—	—	9,736	5,625	保険料623、業務委託料等4,903、寄付金60、租税公課39
	事業費	—	—	64,530	62,688	本館運営委託料34,478、機能強化事業運営委託料18,807、自由提案事業運営委託料9,403
	施設維持管理費	—	—	16,570	17,642	本館維持管理委託料11,953、機能強化事業維持管理委託料5,123、施設補修566
	合計 (B)	0	0	90,836	85,955	
差引 (A) - (B)	0	0	282	△ 5,256		

*予算欄には、収支計画に記載した内容を記載してください。 *行の追加はしないでください。

3 施設の管理運営に伴う市の収入及び支出

(単位：千円)

区分	年度	2019年度	2020年度	2021年度	備考
	収入				
	使用料				
	その他				
支出	施設改修工事費等				
	修繕料				

*本欄は所管部署が記入してください。 *利用料金制を採用して、指定管理者の収入となっているものは記入しないでください。

4 利用者ニーズの把握

アンケート調査	実施回数	実施期間	回答数
	毎日	2021年4月20日 ~ 2022年3月31日	67 件
	実施していない場合の理由		
意見箱	設置数	実施期間	提出件数
	2 箇所	2021年4月20日 ~ 2022年3月31日	171 件
その他の方法	方法及び内容	自由に感想が書けるノートを設置。	
	実施日・回数等	毎日	
利用者からの主な意見・要望等		対応状況	
リニューアル以前の展示室にあった植村さんの登山時の重量を体験できるリュックを復活してほしい。		展示室の一角にリュック体験コーナーを設置。	
クライミング、ツリーイングが5歳以上対象なので、5歳未満でもできる体験プログラムがほしい。		月替わりのクラフト体験を設け、小さいお子さまにも楽しんでいただいている。	
小さい子ども用のトイレが無いので設置してほしい。		取り外しのできる子ども用便座を購入し設置。	
女性用シャワー室が一室で混み合うので、使用時間を短縮するよう改善してほしい。		女性用シャワー室に設置していたドライヤーを授乳室の洗面台に設置した。	

5 サービス向上及び利用者増に向けた取組や工夫（自主事業を含む。）

取組の内容等	実績・成果	利用者の声
SNSを利用して月替わりの体験プログラム、イベントの告知を実施。	SNSの投稿をきっかけに来館やイベント参加の申込が増えた。	最新情報を得やすいのでよく閲覧している。
宿泊プランに夕食付プランを追加。	夕食付の予約申し込みも半数近くある。	食材、食器が付いているため利用しやすく、食事内容も満足。
チャレンジ応援祭、キャンプなどのチラシを地域や市内の小学校に配布。	イベント参加や申し込みが多く大盛況だった。	事前にイベント情報を知ることが出来て良かった。
季節ごとの期間限定ドリンクを販売。	期間限定ドリンクを目標に来られるお客さまも多数。	季節ごとの期間限定ドリンクをいつも楽しみにしている。
ココロンカード、ミライロ、ひょうご子育て応援パスポートに対応。	ココロンカードを利用された来館が多数あった。	展示室の入館料を免除してもらえるので利用しやすい。

6 効率的な施設管理に向けた取組や工夫（業務改善、経費削減など）

取組内容	効果等
宿泊の案内フォームを事前にメールで送り、お客さまに利用規約を読んでいただくセルフチェックインシステムを導入。	チェックイン時に説明する時間が少なくなり、スムーズな案内が可能になった。
どんぐりbase内に二酸化炭素濃度計の設置、及び定期的な換気。	館内の密を避けるため、一定数の人数での利用制限の目安として機能している。
Airレジを導入し、キャッシュレス決済に対応。	金銭授受が減ることでの感染症対策、またお客様のニーズにあった決済が可能になった。
従業員の休憩を確保しつつ、館の運営が円滑に行える人員配置、シフト管理。	休憩時間をしっかり確保できるようになり、個々の一日の業務負担が軽減

7 事故及び修繕の状況

項目	区分	内容・対応等
利用者の事故	<input checked="" type="checkbox"/> 発生	ちびっこ広場のアスレチックで小学3年生の女兒が誤って落下し、救急車で搬送。右手首を骨折し、1日入院。後日、市と協議し、注意喚起の看板及び落下衝撃緩和板を設置した。
	<input type="checkbox"/> 不発生	
施設設備の事故	<input type="checkbox"/> 発生	今年度は該当なし。
	<input checked="" type="checkbox"/> 不発生	
施設設備の修繕	<input checked="" type="checkbox"/> 適正	1月に展示室の壁面に水滴が伝っていることから天井の雨漏りを発見。屋上の側溝の防水加工箇所不良があったと見られ、3月に施工業者による防水修繕工事を行った。
	<input type="checkbox"/> 概ね適正	
	<input type="checkbox"/> 改善が必要	

8 指定管理者による自己評価（今後の方針・改善点・経営状況など）

■維持管理業務

・今年一年を通して、年間計画にある維持管理業務を問題なく行うことが出来ました。しかし、外部業者に委託して行う業務につきましては、実施前に業者との打ち合わせやスケジュール調整で多忙とすることが多かったため、2年目は、実施時期をふまえたスケジュールで外部業者との連絡をとりながら、今年よりスムーズに実施できるよう努めてまいります。

■運営業務

・コロナウイルスについて

4月25日～5月11日まで緊急事態宣言の発令を受け、15日間休館しました。バスツアー等の団体利用がリニューアル前と比べ、かなり少ない印象でした。

・広報、集客等の状況

SNS（インスタグラムやフェイスブック）を中心に情報発信を行いました。インスタグラムフォロワー実績として、どんぐりbase 1,846人（3月末現在）の登録者がありました。

課題点として、近隣施設（道の駅や観光協会）にパンフレット等を定期的に配布することが出来なかったため、2年目は広報業務にも注力してまいります。

・イベント開催状況

10月16日に「エベレスト登頂 50周年記念フォーラム」を実施し、約300人に参加いただきました。

こどもキャンプイベント（日帰り、1泊2日）を、夏冬春に5回実施し、リピーターを含め延べ47名の参加がありました。

・ぼうけんステイについて

907人の利用があり、週末を中心に京阪神からの来場が8割以上を占めておりました。

・職員の教育について

「挨拶・笑顔・人を思いやる心」植村直己氏のように愛される職員・館運営を目標に取り組みます。

9 施設所管課による施設経営評価（経営状況について）

オープン直後に緊急事態宣言のため一時休館となり、以後もコロナ禍が影響し、利用者及び売上高ともに当初見込んだ成果が出なかった。開業準備の負担もあり収支は赤字となった。機能強化施設（どんぐりbase）の利用主体になるファミリー層に向けた様々な体験プログラムの工夫、広報の充実、利用者の声への対応などを行いサービス水準の向上に努めている。今後は、ノウハウを蓄積しながら業務能力を向上していく必要がある。

10 施設所管課による実地調査の実施状況

調査の種類	<input checked="" type="checkbox"/> 定期調査	<input checked="" type="checkbox"/> 随時調査	<input type="checkbox"/> その他	実施年月日	2021年10月29日ほか
主な調査項目	調査結果・特記事項				
豊岡冒険館(株)が提出する「維持管理・運営業務報告書」により毎月モニタリングを実施、施設の巡回調査を実施	業務水準等に則した内容で概ね適切に実施されている。				
実施していない場合の理由					

11 施設所管課による管理業務評価（実地調査の結果を反映）

項目	評価	説明
法令等の遵守	<input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	関係法令等を遵守し、法定点検・報告は適切に行われている。
再委託の状況	<input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	契約書に定める内容で適切に行われている。
職員配置の状況	<input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	業務水準書に定める職員体制を基本にしながらパート従業員等を適宜配置し、円滑に業務を遂行している。必要な有資格者も配置している。
管理記録の状況	<input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	業務日誌、点検・修繕の記録が適切に作成・保管されている。
施設管理の状況	<input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	業務計画書に従い、開館時間等は遵守され、事故防止や安全確保、衛生面の対策を講じている。
維持管理業務の実施状況	<input type="checkbox"/> 優良 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	施設の清掃・保守点検・修繕、物品管理などの維持管理業務は適正に実施されている。
事業の実施状況	<input type="checkbox"/> 優良 <input type="checkbox"/> 良好 <input checked="" type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	業務水準書及び業務計画書に則した事業運営を行っているが、充実を図るべきところがある。

利用者対応及びニーズの把握・対応	<input type="checkbox"/> 優良 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	利用者の声や情報をスタッフで共有し、接遇や案内の向上に活かし、懇切丁寧な対応をしている。
サービス向上への取組	<input type="checkbox"/> 優良 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	利用者の声を参考に、体験プログラムや利用環境など実現可能なものから対応している。
個人情報の保護	<input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	漏えい等の防止のために適切な対策を講じている。
情報公開への対応	<input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	情報公開に適切に対応できる準備が整っている。
緊急時の対応	<input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	緊急時の連絡網・避難誘導マニュアルを整備し、避難訓練・救急救命講習を行っている。
経理事務の実施状況	<input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	適正に会計事務を行い、預金・現金の管理に問題はない。

優良＝協定書・仕様書等を遵守し、その水準よりも優れた管理内容である。良好＝協定書・仕様書等を遵守し、その水準に沿った管理内容である。

課題含＝協定書・仕様書等を遵守しているが、管理内容の一部に課題がある。要改善＝協定書・仕様書等の水準に達せず、改善の必要な管理内容である。