

平成 26 年度 下 半期 指定管理者管理運営状況シート

●施設の概要

施設名	ながら川ふれあいの森	所管課	農林園芸課
所在地	岐阜市三田洞字日向平211番地		
指定管理者名	株式会社 遠藤造林		
指定期間	平成24年4月1日～平成29年3月31日		
選定方法	<input checked="" type="checkbox"/> 公募	<input type="checkbox"/> 非公募	
料金制	<input checked="" type="checkbox"/> 使用料	<input type="checkbox"/> 利用料金	<input type="checkbox"/> 料金徴収なし
指定管理委託料(年額)	14,605,714円		
施設の設置目的	緑豊かな森林を保全し、都市の生活環境の改善を図るとともに、市民が森林浴、自然散策等の体験を通して森林の有する多面的な機能に関する理解を深め、健康的でゆとりのある市民生活に資すること。		
施設概要	四季の森センター・キャンプ場・管理道・散策路・駐車場・街路灯等		

●利用状況

		H26 下半期	H26 上半期	H25 下半期	H25 上半期	H24 下半期
利用者数(単位:人)		4,750	4,675	5,158	4,457	5,311
各室稼働状況(%)	多目的室	23.5	22.3	28.5	26.9	30.1
	キャンプ場	14.7	23.2	12.7	17.9	14.8

●業務の履行確認

区分	確認事項	履行状況																																											
利用者サービス	①供用日・供用時間の遵守 ②適切な人員配置 ③広報の方策 ④苦情への対応	①仕様書に定められた勤務時間である午前8時30分から午後5時30分まで職員を配置している。 ②常時、窓口に職員を1名配置するとともに、施設の維持管理業務を行う職員を1名以上配置している。 ③広報ぎふや指定管理者が作成したホームページの他に地元自治会へ行事予定を配布し、散策会や森の音楽会、森林教室等の情報を提供している。 ④苦情については、四季の森センターの職員とも連携し、即対応している。																																											
自主事業・提案事業	自主事業・提案事業は行っていないが、指定事業として位置付けている「森林教室」及び「森の音楽会」について要求水準以上の回数を実施した。	<table border="1" style="margin-bottom: 10px;"> <tr> <td rowspan="6">森の音楽会</td> <td>開催月</td> <td>参加者</td> </tr> <tr> <td>6月</td> <td>60人</td> </tr> <tr> <td>7月</td> <td>80人</td> </tr> <tr> <td>8月</td> <td>70人</td> </tr> <tr> <td>9月</td> <td>80人</td> </tr> <tr> <td>10月</td> <td>100人</td> </tr> <tr> <td>11月</td> <td>90人</td> </tr> </table> <table border="1" style="margin-bottom: 10px;"> <tr> <td rowspan="10">森林教室</td> <td>開催月</td> <td>参加者</td> </tr> <tr> <td>6月</td> <td>20人</td> </tr> <tr> <td>7月</td> <td>9人</td> </tr> <tr> <td>8月</td> <td>25人</td> </tr> <tr> <td>9月</td> <td>8人</td> </tr> <tr> <td>10月</td> <td>15人</td> </tr> <tr> <td>11月</td> <td>5人</td> </tr> <tr> <td>12月</td> <td>5人</td> </tr> <tr> <td>2月</td> <td>2人</td> </tr> </table> <table border="1" style="margin-bottom: 10px;"> <tr> <td></td> <td>要求水準</td> <td>実施回数</td> </tr> <tr> <td>森の音楽会</td> <td>年3回</td> <td>年6回</td> </tr> <tr> <td>森林教室</td> <td>年4回</td> <td>年8回</td> </tr> </table>	森の音楽会	開催月	参加者	6月	60人	7月	80人	8月	70人	9月	80人	10月	100人	11月	90人	森林教室	開催月	参加者	6月	20人	7月	9人	8月	25人	9月	8人	10月	15人	11月	5人	12月	5人	2月	2人		要求水準	実施回数	森の音楽会	年3回	年6回	森林教室	年4回	年8回
森の音楽会	開催月	参加者																																											
	6月	60人																																											
	7月	80人																																											
	8月	70人																																											
	9月	80人																																											
	10月	100人																																											
11月	90人																																												
森林教室	開催月	参加者																																											
	6月	20人																																											
	7月	9人																																											
	8月	25人																																											
	9月	8人																																											
	10月	15人																																											
	11月	5人																																											
	12月	5人																																											
	2月	2人																																											
		要求水準	実施回数																																										
森の音楽会	年3回	年6回																																											
森林教室	年4回	年8回																																											

施設管理	①日常・定期清掃業務 ②警備業務 ③受水槽、浄化槽点検 ④管理道、散策道の維持管理 ⑤その他	①日常清掃業務(トイレ・四季の森センターの簡易清掃等)を毎日実施。 指定管理者により対応が困難な清掃業務(雑排水管洗浄等)については、業者に委託し、定期的実施。 また、除草等も繁茂しないように管理している。 ②警備業務については、施設の維持管理を行う際に併せて実施するとともに、不定期ではあるが、森の守人によるパトロールを実施。 ③委託業者による点検を実施(年1回) ④施設の維持管理業務を行う職員による倒木の除去や除草作業等を実施。 ⑤数取器で入場者数の把握を行っている。(月1～2回)
区 分	確 認 事 項	履 行 状 況
施設修繕	下記の観点からの修繕実施状況 ・迅速な修繕の実施 ・指定管理者のノウハウを生かした修繕・整備	林業事業体としてのノウハウを生かし、施設利用者からの指摘や日常管理での巡視により発見した倒木や枯損木、支障枝の除去を速やかに実施している。
危機管理・法令遵守	①個人情報の保護 ②非常時の対応策 ③関係法令の遵守	①個人情報保護マニュアルを作成し、適正に取扱っている。 ②緊急時連絡網と対応マニュアルを作成し、必要に応じ変更追加している。 ③関係法令を遵守している。

●利用者評価

<p>利用者アンケートの実施状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口アンケート及び回収箱を設置。職員が駐車場でアンケートを配布。 ・森林教室、森の音楽会等のイベント、多目的室及びキャンプ場利用者に記入を依頼。 ・アンケート質問項目(別紙参照) 																																																																																																																																					
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>回収総数 87枚</p> <p>「性別」および「年齢」</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td>20代以下</td> <td>30代</td> <td>40代</td> <td>50代</td> <td>60代</td> <td>70代以上</td> </tr> <tr> <td>男</td> <td>3人</td> <td>6人</td> <td>5人</td> <td>3人</td> <td>14人</td> <td>11人</td> </tr> <tr> <td>女</td> <td>1人</td> <td>3人</td> <td>3人</td> <td>1人</td> <td>15人</td> <td>15人</td> </tr> </table> <p>「どのように知ったか」</p> <table border="1"> <tr> <td>広報誌ふ</td> <td>その他広告物</td> <td>インターネット</td> <td>友人・知人</td> <td>その他</td> </tr> <tr> <td>約37%</td> <td>約7%</td> <td>約5%</td> <td>約37%</td> <td>約12%</td> </tr> </table> <p>「誰と一緒に利用する」</p> <table border="1"> <tr> <td>ひとり</td> <td>家族</td> <td>友人</td> <td>学校関係</td> <td>会社関係</td> <td>その他</td> </tr> <tr> <td>約17%</td> <td>約41%</td> <td>約33%</td> <td>約1%</td> <td>0%</td> <td>約2%</td> </tr> </table> <p>「ホームページの閲覧」</p> <table border="1"> <tr> <td>ある</td> <td>ない</td> </tr> <tr> <td>約16%</td> <td>約71%</td> </tr> </table> <p>「見やすさ」</p> <table border="1"> <tr> <td>見やすい</td> <td>見づらい</td> <td>どちらでもない</td> </tr> <tr> <td>約71%</td> <td>約7%</td> <td>約14%</td> </tr> </table> <p>「分かりやすさ」</p> <table border="1"> <tr> <td>良く分かる</td> <td>分かりづらい</td> <td>どちらでもない</td> </tr> <tr> <td>約50%</td> <td>約14%</td> <td>約14%</td> </tr> </table> <p>「職員の対応」</p> <table border="1"> <tr> <td>大変満足</td> <td>やや満足</td> <td>普通</td> <td>やや不満</td> <td>大変不満</td> </tr> <tr> <td>約54%</td> <td>約25%</td> <td>約17%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> </table> <p>「施設の管理状況」</p> <table border="1"> <tr> <td>大変満足</td> <td>やや満足</td> <td>普通</td> <td>やや不満</td> <td>大変不満</td> </tr> <tr> <td>約49%</td> <td>約32%</td> <td>約15%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> </table> <p>「管理道の維持状況」</p> <table border="1"> <tr> <td>大変満足</td> <td>やや満足</td> <td>普通</td> <td>やや不満</td> <td>大変不満</td> </tr> <tr> <td>約48%</td> <td>約28%</td> <td>約20%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> </table> <p>「歩道の維持状況」</p> <table border="1"> <tr> <td>大変満足</td> <td>やや満足</td> <td>普通</td> <td>やや不満</td> <td>大変不満</td> </tr> <tr> <td>約48%</td> <td>約24%</td> <td>約23%</td> <td>約1%</td> <td>0%</td> </tr> </table> <p>「トイレ・避難小屋の状</p> <table border="1"> <tr> <td>大変満足</td> <td>やや満足</td> <td>普通</td> <td>やや不満</td> <td>大変不満</td> </tr> <tr> <td>約47%</td> <td>約21%</td> <td>約23%</td> <td>約5%</td> <td>0%</td> </tr> </table> <p>「除草の状況」</p> <table border="1"> <tr> <td>大変満足</td> <td>やや満足</td> <td>普通</td> <td>やや不満</td> <td>大変不満</td> </tr> <tr> <td>約41%</td> <td>約24%</td> <td>約26%</td> <td>約1%</td> <td>0%</td> </tr> </table> <p>「利用目的」</p> <table border="1"> <tr> <td>イベント等</td> <td>散策</td> <td>キャンプ</td> <td>野鳥</td> <td>自然観察</td> <td>写真撮影</td> <td>その他</td> </tr> <tr> <td>約51%</td> <td>約20%</td> <td>0%</td> <td>約2%</td> <td>約9%</td> <td>約3%</td> <td>約3%</td> </tr> </table>		20代以下	30代	40代	50代	60代	70代以上	男	3人	6人	5人	3人	14人	11人	女	1人	3人	3人	1人	15人	15人	広報誌ふ	その他広告物	インターネット	友人・知人	その他	約37%	約7%	約5%	約37%	約12%	ひとり	家族	友人	学校関係	会社関係	その他	約17%	約41%	約33%	約1%	0%	約2%	ある	ない	約16%	約71%	見やすい	見づらい	どちらでもない	約71%	約7%	約14%	良く分かる	分かりづらい	どちらでもない	約50%	約14%	約14%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	約54%	約25%	約17%	0%	0%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	約49%	約32%	約15%	0%	0%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	約48%	約28%	約20%	0%	0%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	約48%	約24%	約23%	約1%	0%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	約47%	約21%	約23%	約5%	0%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	約41%	約24%	約26%	約1%	0%	イベント等	散策	キャンプ	野鳥	自然観察	写真撮影	その他	約51%	約20%	0%	約2%	約9%	約3%	約3%
	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代以上																																																																																																																																
男	3人	6人	5人	3人	14人	11人																																																																																																																																
女	1人	3人	3人	1人	15人	15人																																																																																																																																
広報誌ふ	その他広告物	インターネット	友人・知人	その他																																																																																																																																		
約37%	約7%	約5%	約37%	約12%																																																																																																																																		
ひとり	家族	友人	学校関係	会社関係	その他																																																																																																																																	
約17%	約41%	約33%	約1%	0%	約2%																																																																																																																																	
ある	ない																																																																																																																																					
約16%	約71%																																																																																																																																					
見やすい	見づらい	どちらでもない																																																																																																																																				
約71%	約7%	約14%																																																																																																																																				
良く分かる	分かりづらい	どちらでもない																																																																																																																																				
約50%	約14%	約14%																																																																																																																																				
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満																																																																																																																																		
約54%	約25%	約17%	0%	0%																																																																																																																																		
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満																																																																																																																																		
約49%	約32%	約15%	0%	0%																																																																																																																																		
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満																																																																																																																																		
約48%	約28%	約20%	0%	0%																																																																																																																																		
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満																																																																																																																																		
約48%	約24%	約23%	約1%	0%																																																																																																																																		
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満																																																																																																																																		
約47%	約21%	約23%	約5%	0%																																																																																																																																		
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満																																																																																																																																		
約41%	約24%	約26%	約1%	0%																																																																																																																																		
イベント等	散策	キャンプ	野鳥	自然観察	写真撮影	その他																																																																																																																																
約51%	約20%	0%	約2%	約9%	約3%	約3%																																																																																																																																
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<p>利用者から寄せられた意見等に対しては、職員研修の実施など、回答した内容を速やかに対応するよう指導している。</p> <p>(主な意見と対応)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・森の中の空気が気持ち良い。 ・木のぬくもりが感じられ、とても心地良い思いをさせてもらった。 ・設備もしっかりしており、清潔でした。 ・森の音楽会は毎回素晴らしい演奏で、またぜひ来たい。 ・東海自然歩道への山への登り口に看板はあるが、入口の指標がないので分かりにくい。是非、入口を取り付けて下さい。(⇒ 標示板を設置しました。) ・身体障害者用トイレの改良(ウォシュレット、保温便座、汚物入れ)。(⇒ 現時点で利用ニーズは少ないため、改良は見合わせます。) ・森の音楽会を12月や1月もやって欲しいです。(⇒ 追加で12月に計画しております。) ・森の音楽会に来たのですが、背中がとても寒く、風邪をひきそう。(⇒ 薪ストーブを積極的に利用します。) ・シャワー用に両替機があると助かります。シャワーが100円が出る時間を書いてあるといいです。(⇒ 維持管理上、両替機設置は困難であるため、両替や利用の案内は四季の森センターで対応します。) ・花の写真をPDFファイルでも、ホームページに掲載して欲しい。(⇒ 今後検討します。) 																																																																																																																																					

●指定管理者の選定基準に基づく評価

区分	選定基準	評価項目	具体的な業務要求水準	評価		
				指定管理者	所管課	評価委員会
公平性 透明性	住民の平等利用が確保されること	平等利用を確保するための体制、モニタリングなど	利用者等から要望や改善点について意見を聞き、管理運営に反映する体制ができているか。	A	A	A
		情報公開、広報の方策	利用規定や利用料金等の施設情報を広く市民に提供しているか。	A	B	B
		その他指定管理者の提案によるもの	提案項目が効率的に実施されているか。	-	-	-
		区分評価				
効果性	事業計画書の内容が、対象施設の効用(設置目的)を最大限発揮するものであること	既存業務の改善、工夫又は新規の魅力的な提案の有無、内容	森林教室・森の音楽会等既存の業務が改善され、新たな工夫・魅力の創出がなされているか。	A	A	S
		利用者ニーズ、苦情などの把握方法及び対応方策など	利用者からの要望・意見を集約し経営に反映させているか。	A	A	A
		利用者に対するサービス向上の方策(窓口対応、プロモーション、設備の整備など)	利用者が期待するサービスを把握し提供できるか。	A	A	A
		利用促進、利用者増の方策	施設や、各種イベント等のPRIに努め利用の拡大を図っているか。	A	A	A
		サービスの質を確保するための体制、モニタリングなど	質の高いサービスを提供するために職員の意識を向上させているか。	A	A	A
		施設の効用(設置目的)を最大限発揮できるスタッフの配置	設置目的を深く理解し、管理運営に精通した職員を配置しているか。	A	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	提案項目が効率的に実施されているか。	-	-	-
		区分評価				
効率性	事業計画書の内容が、管理経費の縮減が図られるものであること	指定管理経費の妥当性(サービスとコストのバランスなど)	利用者へのサービス低下を招くことなく、コストの縮減に努めているか。	A	A	A
		収支計画の妥当性	収支計画と実績の対比を近づけるように努力しているか。	A	A	A
		管理経費縮減の具体的方策	具体的な経費削減の方策を掲げ、努力しているか。	A	A	A
		スタッフ配置の妥当性(無理はないか)	職員の担当、勤務時間を工夫し、より効率よく業務ができるように配置しているか。	A	A	A
		利用料金を徴収する施設の場合、収入の増加を図るための方策	運営方法の改善と広報活動によりイベント等を増やして、利用者の増加に努力しているか。	A	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	提案項目が効率的に実施されているか。	-	-	-
		区分評価				

区分	選定基準	評価項目	具体的な業務要求水準	評価		
				指定管理者	所管課	評価委員会
安定性 安全性	事業計画書に沿った管理を安定して行う物的能力、人的能力を有していること	経営基盤の安定性	指定管理者本体の経営基盤が安定しているか。	A	A	A
		組織及びスタッフ(採用予定者も含む)の経歴、保有する資格、ノウハウ、専門知識等	各職員の専門知識や経験が職務に活かされているか。	A	A	A
		スタッフ(採用予定者も含む)の管理、監督体制	より良いサービスを提供するため、管理監督者が決められているか。	A	A	A
		スタッフ(採用予定者も含む)の人材育成の方策	人材育成のために、各種の研修等が実施されているか。	A	A	A
		リスクへの対応策(防止策、非常時の対応マニュアルなど)	自然災害、防犯、事故等の緊急時における危機管理のための方策が確立されているか。	A	A	A
		リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)	資金力は十分備わっているか。	A	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	提案項目が効率的に実施されているか。	-	-	-
		区分評価				
貢献性	事業計画書の内容が、岐阜市あるいは施設がある特定の地域(以下「地元」という。)の振興、活性化などに貢献できるものであること	地元の法人その他の団体の育成(一部業務の再委託先)	地元団体等の活動が活性化する可能性のある管理運営に努めているか。	A	A	A
		地元の住民、高齢者、障害者等の雇用	簡易な作業について、地元雇用に努めているか。	A	A	A
		地元での資材等の調達	施設における物品購入については、岐阜市内業者からの調達を原則としているか。	A	A	A
		地元での社会活動等への参加	地元自治会等との連絡協力体制が整っているか。	A	A	A
		その他地元への貢献に関すること	地元自治会等との連絡協力体制が整っているか。	A	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	提案項目が効率的に実施されているか。	-	-	-
		区分評価				

●指定管理者の取組みに対する自己評価(良否、課題と解決策など)

<p>今期の取組みに対する評価</p>	<p>最近では、利用者が増加しているため、行事を分散させるなどの対策をとっている。 指定事業である森の音楽会や森林教室については、大変好評であり、利用者の方から、開催数を増やしてほしいとの意見が寄せられている。そのため、新たに冬期の開催数を予定している。 施設管理については、安全柵の不良箇所の補修や、台風後の巡回により倒木等を早期に発見し対応に努め、利用者の利便を図り、安全確保に努めている。 、樹木名板の積極的な設置を行っており、今後も行っていく予定である。</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>ホームページの公開については新たに見やすく作成し、更新も適宜行っている。□ アンケートの回収についても、手渡しし、回収増加に努めている。 利用者の把握についても、施設内6箇所に数取器を設置し、月毎・年度毎の利用者を集計して確実な利用者の把握に、今後も取り組んでいく。□ 管理歩道以外の道は通行を遠慮していただいたり、ロープやカラーコーンなどの措置、貼り紙による注意喚起等を行っている。 それ以外の道路は案内板を分かりやすく設置し、利用者のサービス向上に努めている。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>森林教室では一緒に散策して自然観察を希望する方が多いほか、木の実を使用したリース作り、クラフト等にも人気があるため、昨年度以上に開催回数を増加し、9回開催を予定している。 森の音楽会についても、要求水準では3回であるが、演奏希望者も増加しており、また参加者も定員以上になることも多々あるため、年7回の開催を予定している。 利用者からの要望もあり、森林教室と同様に樹木名板の設置も積極的に行う予定である。 各種ボランティア活動団体への活動支援を行い、マナー向上運動やクリーン作戦の計画を考えている。 今後、より利用者のニーズを把握するため、三田洞駐車場でのアンケート配布の回数を増やす予定である。 四季の森センター活用のPRを積極的に行うため、四季折々のながら川ふれあいの森の風景、動物(野鳥や蝶など)、植物の写真展の計画を考えている。 下半期は試験的に薪ストーブの前での音楽会を行ったが、来年度は森林教室、リース作り、動植物の話等での利用も考えている。</p>

●所管課の意見

<ul style="list-style-type: none"> ・全ての業務について、概ね良好である。 ・指定事業である森の音楽会については、特に好評であり、開催回数を増加させるなど、要求水準以上の取組みが行われていることについて評価できる。 ・危険箇所については、巡回による発見や把握次第対応や市との協議が行われており評価できる。 ・ホームページについては、行事予定表や新着情報の追加など改良がみられるが、今後も利用者の増加につながるような分かりやすいホームページになるよう、一層の努力を期待したい。 ・アンケートの回収枚数については、H25年度下半期やH26年度上半期に比べ減少しているが、今後は三田洞駐車場でのアンケート配布の回数を増やすなど、アンケート回収の増加により、利用者のニーズを把握するため、一層の努力を期待したい。 ・アンケートなど利用者からの要望を参考に、積極的な改善に取り組み、利用者の方の満足度アップにつながるよう努力してほしい。
--

●指定管理者評価委員会の意見

<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページについては、前回と比べ改善されており評価できる。今後も見やすく、分かりやすいホームページとなるよう引き続き努力していただきたい。 ・樹木名板の設置等、前回までの評価委員会での意見を踏まえ、全体的な改善がなされており、評価できる。 ・利用者アンケートにみられるように、職員の対応や、施設の管理状況について利用者の満足度が高い点を評価でき、今後も継続して取り組んでいただきたい。 ・指定管理事業である「森の音楽会」や「森林教室」について、要求水準を上回る取組みが実施されており、参加者からも好評であることについて高く評価できる。引き続き、利用者に親しまれるよう努力していただきたい。
