

平成 24 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)	14,200,000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・展望台・管理道・散策路・駐車場等		

●利用状況

		H24 下半期	H24 上半期	H23 下半期	H23 上半期	H22 下半期
利用者数(単位:人)		5,311	5,202	3,375	3,833	2,833
各室稼働状況(%)	多目的室	30.1	27.7	30.6	29.6	26.8
	キャンプ場	14.8	18.9	6.6	14.6	3.5

●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により散策会や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する。 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th></th> <th>要求水準</th> <th>実施予定回数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>森の音楽会</td> <td>年4回</td> <td>年5回</td> </tr> <tr> <td>森林教室</td> <td>年3回</td> <td>年6回</td> </tr> </tbody> </table>		要求水準	実施予定回数	森の音楽会	年4回	年5回	森林教室	年3回	年6回	下半期で2回実施する予定であった森林教室について、1回追加で実施するなど、イベントの実施回数の増加に努めた。 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>森の音楽会</th> <th>開催月</th> <th>参加者</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>10月</td> <td>50人</td> </tr> </tbody> </table> ※上半期実施回数 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>森の音楽会</th> <th>開催月</th> <th>参加者</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>6月</td> <td>100人</td> </tr> <tr> <td></td> <td>7月</td> <td>80人</td> </tr> <tr> <td></td> <td>8月</td> <td>75人</td> </tr> <tr> <td></td> <td>9月</td> <td>70人</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>森林教室</th> <th>開催月</th> <th>参加者</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>10月</td> <td>20人</td> </tr> <tr> <td></td> <td>11月</td> <td>15人</td> </tr> <tr> <td></td> <td>2月</td> <td>9人</td> </tr> </tbody> </table> ※上半期実施回数 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>森林教室</th> <th>開催月</th> <th>参加者</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>6月</td> <td>10人</td> </tr> <tr> <td></td> <td>7月</td> <td>9人</td> </tr> <tr> <td></td> <td>8月(注)</td> <td>50人</td> </tr> </tbody> </table> (注)8月は2回開	森の音楽会	開催月	参加者		10月	50人	森の音楽会	開催月	参加者		6月	100人		7月	80人		8月	75人		9月	70人	森林教室	開催月	参加者		10月	20人		11月	15人		2月	9人	森林教室	開催月	参加者		6月	10人		7月	9人		8月(注)	50人
	要求水準	実施予定回数																																																						
森の音楽会	年4回	年5回																																																						
森林教室	年3回	年6回																																																						
森の音楽会	開催月	参加者																																																						
	10月	50人																																																						
森の音楽会	開催月	参加者																																																						
	6月	100人																																																						
	7月	80人																																																						
	8月	75人																																																						
	9月	70人																																																						
森林教室	開催月	参加者																																																						
	10月	20人																																																						
	11月	15人																																																						
	2月	9人																																																						
森林教室	開催月	参加者																																																						
	6月	10人																																																						
	7月	9人																																																						
	8月(注)	50人																																																						
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(雑排水洗浄等)については、業者に委託し、定期的に実施。 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、自主パトロール隊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2回実施)																																																						

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た。
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

利用者アンケートの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口にアンケート及び回収箱を常時設置。 ・森林教室、森の音楽会等のイベント参加者に配布の上、記入を依頼。 ・多目的室及びキャンプ場を利用する様々な団体に当日申し込みをする際に用紙を配布し、記入を依頼。 																																																																																																																																																
利用者アンケートの実施結果	<p>回収総数 57枚 「性別」および「年齢」</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>20代以下</th> <th>30代</th> <th>40代</th> <th>50代</th> <th>60代</th> <th>70代以上</th> <th>年齢層無記入</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>男</td> <td>4人</td> <td>4人</td> <td>6人</td> <td>2人</td> <td>3人</td> <td>6人</td> <td>1人</td> </tr> <tr> <td>女</td> <td>4人</td> <td>3人</td> <td>5人</td> <td>5人</td> <td>5人</td> <td>3人</td> <td>0人</td> </tr> <tr> <td>性別無記入</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>2人</td> <td>2人</td> <td>2人</td> </tr> </tbody> </table> <p>「どのように知ったか」</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>広報ぎふ</th> <th>その他広告物</th> <th>インターネット</th> <th>友人・知人</th> <th>その他</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>約20%</td> <td>約10%</td> <td>約5%</td> <td>約28%</td> <td>約35%</td> </tr> </tbody> </table> <p>「誰と一緒に利用するか」</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ひとり</th> <th>家族</th> <th>友人</th> <th>学校関係</th> <th>会社関係</th> <th>その他</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>約17%</td> <td>約29%</td> <td>約24%</td> <td>約2%</td> <td>約10%</td> <td>約10%</td> </tr> </tbody> </table> <p>「ホームページの閲覧」</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ある</th> <th>いいえ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>約33%</td> <td>約60%</td> </tr> </tbody> </table> <p>「見やすさ」</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>見やすい</th> <th>見づらい</th> <th>どちらでもない</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>約53%</td> <td>約26%</td> <td>約11%</td> </tr> </tbody> </table> <p>「分かりやすさ」</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>良く分かる</th> <th>分かりづらい</th> <th>どちらでもない</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>約37%</td> <td>約37%</td> <td>約11%</td> </tr> </tbody> </table> <p>「職員の対応」</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>大変満足</th> <th>やや満足</th> <th>普通</th> <th>やや不満</th> <th>大変不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>約44%</td> <td>約30%</td> <td>約18%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>「施設の管理状況」</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>大変満足</th> <th>やや満足</th> <th>普通</th> <th>やや不満</th> <th>大変不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>約42%</td> <td>約32%</td> <td>約14%</td> <td>約4%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>「管理道の維持状況」</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>大変満足</th> <th>やや満足</th> <th>普通</th> <th>やや不満</th> <th>大変不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>約37%</td> <td>約37%</td> <td>約19%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>「歩道の維持状況」</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>大変満足</th> <th>やや満足</th> <th>普通</th> <th>やや不満</th> <th>大変不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>約37%</td> <td>約39%</td> <td>約16%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>「トイレ・避難小屋の状況」</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>大変満足</th> <th>やや満足</th> <th>普通</th> <th>やや不満</th> <th>大変不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>約47%</td> <td>約30%</td> <td>約16%</td> <td>0%</td> <td>約3%</td> </tr> </tbody> </table> <p>「除草の状況」</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>大変満足</th> <th>やや満足</th> <th>普通</th> <th>やや不満</th> <th>大変不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>約35%</td> <td>約30%</td> <td>約21%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>「利用目的」</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>イベント等</th> <th>散策</th> <th>キャンプ</th> <th>野鳥</th> <th>自然観察</th> <th>写真撮影</th> <th>その他</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>約33%</td> <td>約32%</td> <td>約3%</td> <td>0%</td> <td>約19%</td> <td>0%</td> <td>約4%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(主な意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・音楽会がとても楽しかったです。もっともっと聴いていたかったです。 ・森林教室が楽しかったので、また来たいです。 ・紅葉がきれいで、気持ちよく散策でき、また来たいです。 		20代以下	30代	40代	50代	60代	70代以上	年齢層無記入	男	4人	4人	6人	2人	3人	6人	1人	女	4人	3人	5人	5人	5人	3人	0人	性別無記入					2人	2人	2人	広報ぎふ	その他広告物	インターネット	友人・知人	その他	約20%	約10%	約5%	約28%	約35%	ひとり	家族	友人	学校関係	会社関係	その他	約17%	約29%	約24%	約2%	約10%	約10%	ある	いいえ	約33%	約60%	見やすい	見づらい	どちらでもない	約53%	約26%	約11%	良く分かる	分かりづらい	どちらでもない	約37%	約37%	約11%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	約44%	約30%	約18%	0%	0%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	約42%	約32%	約14%	約4%	0%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	約37%	約37%	約19%	0%	0%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	約37%	約39%	約16%	0%	0%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	約47%	約30%	約16%	0%	約3%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	約35%	約30%	約21%	0%	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33%	約32%	約3%	0%	約19%	0%	約4%
	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代以上	年齢層無記入																																																																																																																																										
男	4人	4人	6人	2人	3人	6人	1人																																																																																																																																										
女	4人	3人	5人	5人	5人	3人	0人																																																																																																																																										
性別無記入					2人	2人	2人																																																																																																																																										
広報ぎふ	その他広告物	インターネット	友人・知人	その他																																																																																																																																													
約20%	約10%	約5%	約28%	約35%																																																																																																																																													
ひとり	家族	友人	学校関係	会社関係	その他																																																																																																																																												
約17%	約29%	約24%	約2%	約10%	約10%																																																																																																																																												
ある	いいえ																																																																																																																																																
約33%	約60%																																																																																																																																																
見やすい	見づらい	どちらでもない																																																																																																																																															
約53%	約26%	約11%																																																																																																																																															
良く分かる	分かりづらい	どちらでもない																																																																																																																																															
約37%	約37%	約11%																																																																																																																																															
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満																																																																																																																																													
約44%	約30%	約18%	0%	0%																																																																																																																																													
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満																																																																																																																																													
約42%	約32%	約14%	約4%	0%																																																																																																																																													
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満																																																																																																																																													
約37%	約37%	約19%	0%	0%																																																																																																																																													
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満																																																																																																																																													
約37%	約39%	約16%	0%	0%																																																																																																																																													
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満																																																																																																																																													
約47%	約30%	約16%	0%	約3%																																																																																																																																													
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満																																																																																																																																													
約35%	約30%	約21%	0%	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33%	約32%	約3%	0%	約19%	0%	約4%																																																																																																																																											
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<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"> ・登山道の案内について ⇒ 判りづらい場合は、必要に応じ設置する。 ・道路(登山道)等の簡単な修繕等に、岐阜県年金受給者協会会員を使って下さい。⇒ 要望があれば対応する。 ・地図がないと道がわかりづらいかもれません。⇒ 四季の森センターに設置済み。 ・出来ればストーブを置いて欲しい。⇒ 計画中であるが、火気取扱いの管理が必要である。 ・トイレが山にもう一つくらいあればいいと思います。1回10円などでも作るのいいと思う。⇒ 岐阜市の担当者と相談します。 																																																																																																																																																

●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	B	B
		情報公開、広報の方策	利用規程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	A
		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PR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					A	
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					A	

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
		リスクへの対応方策(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>利用者数は前期比57%増加した。これは集客のため実施した事業が好評だったことが要因の一つであると思われる。アンケートの回収数については前年同期並みであった。行事では当施設の中心になる森林教室を3回開催し、好評を得た。また、冬期における来訪者を増やすため、森林教室を追加で開催した。施設管理においては、利用者の安全や満足度を第一に考え、毎日の巡視・点検による破損個所の早期発見及び修繕に努めた。</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>前回のモニタリングで委員会から指摘のあったホームページについては、修正箇所の意見を頂き、点検を実施し更新を行った。また、アンケートの回収方法や、回収量の増加の方法についても意見を頂き、様々な団体に直接配布するなどして、回収量の増加に努めている。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>今後も利用者にも何度も足を運び、好評を頂ける事業として「森林教室」「森の音楽会」を企画運営するよう努める。また、利用者アンケートでの意見についても、即対応して利便性を図っていく。各ボランティア団体の作業協力にて、森林への関心を持って頂けるよう努力する。</p>

●所管課の意見

<p>利用者数が前年度同期に比べ57%増ということは、イベント等の努力により、施設の満足度が上がっていることが要因と思われ、評価できる。また、キャンプ場の稼働率が、季節がら今までは下半期は上半期に比べ極端に低かったが、今回は差が少なくなっている。しかし、利用者アンケートについて、利用者の増加に比べ、回収数は横ばいである。少しでも多くの利用者の意見を把握し、より良い施設にしていくためにも、アンケートについては方法等について、より一層の検討が必要である。 ホームページについては、以前からの指摘により改善がみられるが、若干の不備があるため、定期的にチェックをし、迅速に対応していく必要がある。 また、前回の委員会において指摘のあった、ふれあいの森の入場者数(登山を楽しまれる方)の実態把握について、数取器を指定管理者がふれあいの森内に6ヶ所設置し、把握に努めている。(12月～3月末までの入場者数:66,655人)</p>

●指定管理者評価委員会の意見

<p>・平成24年度上半期の評価委員会での指摘事項に基づき、かなり改善されており、その努力は評価できる。 ・ホームページについては、内容の更新がされていない部分やリンクが機能していない点などもあるため、今後、一層改善を望む。これに関連して、たとえば、登山道の地図等をホームページにアップすれば、登山者自らがプリントアウトすることができて、散策しやすくなる。この例のような工夫を重ねて、ホームページの充実に努めていただきたい。 ・冬の森林教室の開催回数を増やしたことは評価できる。 ・アンケートについては、改善は見られるが、引き続き回収率を高める工夫、努力を継続していただきたい。 ・今回、数取器で調査した利用者を見ると、冬季にも非常に多くの利用者があることが判明した。今後も、都市近郊のレクリエーション空間であるということを生かした魅力ある施設として、利用方法を考えていただきたい。</p>
