

# 平成 25 年度 上 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 <span style="margin-left: 100px;"><input type="checkbox"/> 非公募</span>		
料金制	<input checked="" type="checkbox"/> 使用料 <span style="margin-left: 50px;"><input type="checkbox"/> 利用料金</span> <span style="margin-left: 50px;"><input type="checkbox"/> 料金徴収なし</span>		
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・管理道・散策路・駐車場・街路灯等		

## ●利用状況

		H25 上半期	H24 下半期	H24 上半期	H23 下半期	H23 上半期
利用者数(単位:人)		4,457	5,311	5,202	3,375	3,833
各室稼働状況(%)	多目的室	26.9	30.1	27.7	30.6	29.6
	キャンプ場	17.9	14.8	18.9	6.6	14.6

## ●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: 10px auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <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3回</td> <td>年6回</td> </tr> <tr> <td>森林教室</td> <td>年4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3回	年6回	森林教室	年4回	年6回	<table border="1" style="margin: 10px auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>森の音楽会</th> <th>開催月</th> <th>参加者</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4"></td> <td>6月</td> <td>120人</td> </tr> <tr> <td>7月</td> <td>80人</td> </tr> <tr> <td>8月</td> <td>100人</td> </tr> <tr> <td>9月</td> <td>110人</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="margin: 10px auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>森林教室</th> <th>開催月</th> <th>参加者</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4"></td> <td>6月</td> <td>13人</td> </tr> <tr> <td>7月</td> <td>8人</td> </tr> <tr> <td>8月</td> <td>15人</td> </tr> <tr> <td>9月</td> <td>15人</td> </tr> </tbody> </table>	森の音楽会	開催月	参加者		6月	120人	7月	80人	8月	100人	9月	110人	森林教室	開催月	参加者		6月	13人	7月	8人	8月	15人	9月	15人
	要求水準	実施予定回数																																	
森の音楽会	年3回	年6回																																	
森林教室	年4回	年6回																																	
森の音楽会	開催月	参加者																																	
	6月	120人																																	
	7月	80人																																	
	8月	100人																																	
	9月	110人																																	
森林教室	開催月	参加者																																	
	6月	13人																																	
	7月	8人																																	
	8月	15人																																	
	9月	15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(雑排水管洗浄等)については、業者に委託し、定期的を実施。 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

利用者アンケートの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口にアンケート及び回収箱を設置。</li> <li>・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。</li> <li>・アンケート質問項目(別紙参照)</li> </ul>																																																																																																																																					
利用者アンケートの実施結果	<p>回収総数 228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> </tr> </thead> <tbody> <tr> <th>男</th> <td>4人</td> <td>4人</td> <td>2人</td> <td>3人</td> <td>18人</td> <td>25人</td> </tr> <tr> <th>女</th> <td>6人</td> <td>12人</td> <td>15人</td> <td>19人</td> <td>61人</td> <td>47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38%</td> <td>約7%</td> <td>約2%</td> <td>約39%</td> <td>約13%</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20%</td> <td>約26%</td> <td>約38%</td> <td>約1%</td> <td>0%</td> <td>約4%</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>ない</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>約17%</td> <td>約72%</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63%</td> <td>約13%</td> <td>約24%</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61%</td> <td>約38%</td> <td>約29%</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57%</td> <td>約20%</td> <td>約16%</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57%</td> <td>約21%</td> <td>約15%</td> <td>0%</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51%</td> <td>約25%</td> <td>約14%</td> <td>約1%</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47%</td> <td>約26%</td> <td>約18%</td> <td>約1%</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49%</td> <td>約24%</td> <td>約15%</td> <td>約1%</td> <td>0%</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40%</td> <td>約23%</td> <td>約22%</td> <td>約2%</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42%</td> <td>約27%</td> <td>約3%</td> <td>約2%</td> <td>約10%</td> <td>約1%</td> <td>約3%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(主な意見) ・森の音楽会は、毎回楽しませていただいています。とても素晴らしいです。</p>		20代以下	30代	40代	50代	60代	70代以上	男	4人	4人	2人	3人	18人	25人	女	6人	12人	15人	19人	61人	47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38%	約7%	約2%	約39%	約13%	ひとり	家族	友人	学校関係	会社関係	その他	約20%	約26%	約38%	約1%	0%	約4%	ある	ない	約17%	約72%	見やすい	見づらい	どちらでもない	約63%	約13%	約24%	良く分かる	分かりづらい	どちらでもない	約61%	約38%	約29%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	約57%	約20%	約16%	0%	0%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	約57%	約21%	約15%	0%	0%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	約51%	約25%	約14%	約1%	0%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	約47%	約26%	約18%	約1%	0%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	約49%	約24%	約15%	約1%	0%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	約40%	約23%	約22%	約2%	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42%	約27%	約3%	約2%	約10%	約1%	約3%
	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代以上																																																																																																																																
男	4人	4人	2人	3人	18人	25人																																																																																																																																
女	6人	12人	15人	19人	61人	47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38%	約7%	約2%	約39%	約13%																																																																																																																																		
ひとり	家族	友人	学校関係	会社関係	その他																																																																																																																																	
約20%	約26%	約38%	約1%	0%	約4%																																																																																																																																	
ある	ない																																																																																																																																					
約17%	約72%																																																																																																																																					
見やすい	見づらい	どちらでもない																																																																																																																																				
約63%	約13%	約24%																																																																																																																																				
良く分かる	分かりづらい	どちらでもない																																																																																																																																				
約61%	約38%	約29%																																																																																																																																				
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満																																																																																																																																		
約57%	約20%	約16%	0%	0%																																																																																																																																		
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満																																																																																																																																		
約57%	約21%	約15%	0%	0%																																																																																																																																		
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満																																																																																																																																		
約51%	約25%	約14%	約1%	0%																																																																																																																																		
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満																																																																																																																																		
約47%	約26%	約18%	約1%	0%																																																																																																																																		
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満																																																																																																																																		
約49%	約24%	約15%	約1%	0%																																																																																																																																		
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満																																																																																																																																		
約40%	約23%	約22%	約2%	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42%	約27%	約3%	約2%	約10%	約1%	約3%																																																																																																																																

- ・森林教室がとても楽しかったです。
- ・自然の中で、とても気持ち良く、素晴らしい場所です。

利用者からの  
要望・苦情と  
対処・改善

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。

(主な意見と対応)

- ・夜にバイクが数台入ってきて、山道を何回も走り回っていた。入れる場所をなくした方がいい。  
⇒ 進入禁止措置あり。
- ・公共のバス等の乗り物の便の本数の少なさ。 ⇒ 今後の対応とする。
- ・山頂の広場で、バーナー等の使用を認めて欲しい。 ⇒ 基本的には火気厳禁である。
- ・当施設までの案内板がもう少し大きく、要所要所(分岐点)に欲しい。 ⇒ 現在は十分にある。
- ・素晴らしい場所なのに、あまり知られていなくてもったいない。 ⇒ 出来る限り広報等する。
- ・駐車場が施設の目の前に、数台でもないと良い。 ⇒ 関係者のみの使用としている。

●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ないか。	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	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>利用者の最近の意見としては、駐車場の意見が寄せられている。利用者が多いため満車になる事が見受けられる。 森の音楽会や森林教室の指定事業についても、好評のため、開催回数を増やしてほしいとの意見が寄せられるので、回数を増やして対応している。 施設管理の面では、安全柵の不良箇所の補修、倒木等は巡回により、早期発見・対応に努め、利用者の利便を図っている。</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>アンケートの回収について、配布方法を検討し、回収増加に努めている。 ホームページの公開について、ご意見をいただき、出来る限り指摘された点を改善するよう、更新を行っていく。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>森林教室は、一緒に散策して自然観察を希望する方が多いため、更に開催回数を増やしていくよう努める。 森の音楽会についても、演奏者も参加者も増加しているため、開催回数を増やしていくよう努めていく。 ふれあいの森内で活動する森林ボランティア団体についても増加しているため、今後さらに有効に活動できるよう、連絡調整等に努める。</p>

●所管課の意見

<p>・前回指摘のあったアンケートの回収枚数が、前年同期比62.8%増となり評価できる。イベント時や利用者への積極的な働きかけに対する努力の成果が見られる。今後も、一人でも多くの利用者からのニーズを把握できるよう積極的なアプローチを行い、利用者の意見集約に努める。 ・指定事業について、森の音楽会、森林教室ともに好評で、参加人数も増加しており評価できる。特に森の音楽会は演奏団体についても増えているとのことで、毎回変わった演奏が楽しめる点で参加者も増加していると思われる。 ・利用者については前年同期に比べ減少しているが、夏にマイマイガの幼虫が大繁殖した影響で、キャンプ場等が利用できない状況になってしまったことも一つの原因となっていると思われる。それ以外の点は今後の利用状況を見ながら対応していく必要がある。 ・ホームページに関しては、前回は指摘があったが、レイアウトやリンク先の変化がみられないため、努力が必要である。</p>
---

●指定管理者評価委員会の意見

<p>・アンケートの回収枚数が大きく増加したことについて評価できる。また、アンケートの回答に職員の対応を評価する意見が見られたことは注目できる。今後も利用者からの意見聴取に努め、職員の研修を重ねるなどして、施設の利用改善に努力してほしい。 ・指定事業の森林教室、森の音楽会については、要求水準より回数を多く実施しており、評価できる。 ・広報ぎふ等の紙媒体での更なる情報提供に加えて、ホームページについては、更に見やすいよう改善する努力が必要である。 ・多様な年代に広く活用され、利用者の満足度を上げられるような工夫を重ねてほしい。例えば、特定の曜日に利用が集中しないように、あまり利用されていない曜日の利用方法についても検討してほしい。</p>
--