

平成 25 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・管理道・散策路・駐車場・街路灯等		

●利用状況

		H25 下半期	H25 上半期	H24 下半期	H24 上半期	H23 下半期
利用者数(単位:人)		5,158	4,457	5,311	5,202	3,375
各室稼働状況(%)	多目的室	28.5	26.9	30.1	27.7	30.6
	キャンプ場	12.7	17.9	14.8	18.9	6.6

●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する。	<table border="1" style="margin-bottom: 10px; width: 100%;"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">開催月</td> <td style="text-align: center;">参加者</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">森の音楽会</td> <td style="text-align: center;">10月</td> <td style="text-align: center;">90人</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">11月</td> <td style="text-align: center;">100人</td> </tr> </table> ※上半期は6月、7月、8月、9月の計4回開催済 <table border="1" style="margin-bottom: 10px; width: 100%;"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">開催月</td> <td style="text-align: center;">参加者</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">森林教室</td> <td style="text-align: center;">10月</td> <td style="text-align: center;">12人</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">11月</td> <td style="text-align: center;">13人</td> </tr> </table> ※上半期は6月、7月、8月、9月の計4回開催済		開催月	参加者	森の音楽会	10月	90人	11月	100人		開催月	参加者	森林教室	10月	12人	11月	13人
	開催月	参加者																
森の音楽会	10月	90人																
	11月	100人																
	開催月	参加者																
森林教室	10月	12人																
	11月	13人																
	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">要求水準</td> <td style="text-align: center;">実施予定回数</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">森の音楽会</td> <td style="text-align: center;">年3回</td> <td style="text-align: center;">年6回</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">森林教室</td> <td style="text-align: center;">年4回</td> <td style="text-align: center;">年6回</td> </tr> </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								
	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																

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"> ・窓口に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 133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>0人</td> <td>1人</td> <td>3人</td> <td>6人</td> <td>7人</td> <td>17人</td> </tr> <tr> <td>女</td> <td>7人</td> <td>12人</td> <td>22人</td> <td>17人</td> <td>24人</td> <td>11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28%</td> <td>約11%</td> <td>約1%</td> <td>約31%</td> <td>約10%</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14%</td> <td>約35%</td> <td>約26%</td> <td>約15%</td> <td>0%</td> <td>約5%</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23%</td> <td>約70%</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77%</td> <td>約10%</td> <td>約7%</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73%</td> <td>約7%</td> <td>約10%</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63%</td> <td>約18%</td> <td>約16%</td> <td>約1%</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67%</td> <td>約14%</td> <td>約15%</td> <td>0%</td> <td>約1%</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56%</td> <td>約20%</td> <td>約14%</td> <td>約4%</td> <td>約1%</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59%</td> <td>約20%</td> <td>約15%</td> <td>約3%</td> <td>約1%</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56%</td> <td>約19%</td> <td>約17%</td> <td>約2%</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50%</td> <td>約26%</td> <td>約14%</td> <td>0%</td> <td>約2%</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52%</td> <td>約22%</td> <td>約2%</td> <td>約3%</td> <td>約8%</td> <td>約3%</td> <td>約5%</td> </tr> </table> <p>(主な意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・森の音楽会は、毎回異なる内容で楽しませていただいています。また聞きたいです。 ・森林教室は子どもも楽しめる内容で、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。 <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"> ・各山道に標識をもっと多く立てて下さい。山の道の名前など、もっと詳しくお願いします。 ⇒今後、必要な箇所は見直します。 ・所々に、小さい子が滑落しそうな道がある。 ⇒悪路は通行禁止措置とします。 ・夏は暑く、冬は寒いので、ホールの冷暖房の充実をお願いします。 ⇒冬は薪ストーブにて対応します。 ・頂上トイレ前の階段に手摺がないので、転落した時に死亡の可能性がある。早急に改善して欲しい。今年の冬に、ここで引き返した人が多数いる。滑って、危うく助かった事もあります。 ⇒岐阜市での対応をお願いします。 ・薬木の広場は荒れ地になっているが、もう少し手入れをしてください。 ⇒草刈については、指定管理要求水準以上に行っています。 		20代以下	30代	40代	50代	60代	70代以上	男	0人	1人	3人	6人	7人	17人	女	7人	12人	22人	17人	24人	11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28%	約11%	約1%	約31%	約10%	ひとり	家族	友人	学校関係	会社関係	その他	約14%	約35%	約26%	約15%	0%	約5%	ある	ない	約23%	約70%	見やすい	見づらい	どちらでもない	約77%	約10%	約7%	良く分かる	分かりづらい	どちらでもない	約73%	約7%	約10%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	約63%	約18%	約16%	約1%	0%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	約67%	約14%	約15%	0%	約1%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	約56%	約20%	約14%	約4%	約1%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	約59%	約20%	約15%	約3%	約1%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	約56%	約19%	約17%	約2%	0%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	約50%	約26%	約14%	0%	約2%	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52%	約22%	約2%	約3%	約8%	約3%	約5%
	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代以上																																																																																																																																
男	0人	1人	3人	6人	7人	17人																																																																																																																																
女	7人	12人	22人	17人	24人	11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28%	約11%	約1%	約31%	約10%																																																																																																																																		
ひとり	家族	友人	学校関係	会社関係	その他																																																																																																																																	
約14%	約35%	約26%	約15%	0%	約5%																																																																																																																																	
ある	ない																																																																																																																																					
約23%	約70%																																																																																																																																					
見やすい	見づらい	どちらでもない																																																																																																																																				
約77%	約10%	約7%																																																																																																																																				
良く分かる	分かりづらい	どちらでもない																																																																																																																																				
約73%	約7%	約10%																																																																																																																																				
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満																																																																																																																																		
約63%	約18%	約16%	約1%	0%																																																																																																																																		
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満																																																																																																																																		
約67%	約14%	約15%	0%	約1%																																																																																																																																		
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満																																																																																																																																		
約56%	約20%	約14%	約4%	約1%																																																																																																																																		
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満																																																																																																																																		
約59%	約20%	約15%	約3%	約1%																																																																																																																																		
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満																																																																																																																																		
約56%	約19%	約17%	約2%	0%																																																																																																																																		
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満																																																																																																																																		
約50%	約26%	約14%	0%	約2%																																																																																																																																		
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52%	約22%	約2%	約3%	約8%	約3%	約5%																																																																																																																																
<p>利用者からの要望・苦情と対応・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"> ・各山道に標識をもっと多く立てて下さい。山の道の名前など、もっと詳しくお願いします。 ⇒今後、必要な箇所は見直します。 ・所々に、小さい子が滑落しそうな道がある。 ⇒悪路は通行禁止措置とします。 ・夏は暑く、冬は寒いので、ホールの冷暖房の充実をお願いします。 ⇒冬は薪ストーブにて対応します。 ・頂上トイレ前の階段に手摺がないので、転落した時に死亡の可能性がある。早急に改善して欲しい。今年の冬に、ここで引き返した人が多数いる。滑って、危うく助かった事もあります。 ⇒岐阜市での対応をお願いします。 ・薬木の広場は荒れ地になっているが、もう少し手入れをしてください。 ⇒草刈については、指定管理要求水準以上に行っています。 																																																																																																																																					

●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	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、利用者が増加している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、開催回数の増加の意見が寄せられるので、開催を増加させ対応した。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た。 案内板等は利用者の方が分かりやすいよう、必要な箇所に配置するようにした。</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、適宜更新を行っている。 アンケートの回収についても、配布方法を工夫し、回収増加に努めている。 管理歩道以外の道は通行を遠慮していただいたり、ロープを張るなど措置を取っている。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>森林教室と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、8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又、参加者も定員以上になることも多々あるため、年6回の開催を予定している。</p>

●所管課の意見

<ul style="list-style-type: none"> ・アンケートの回収枚数は、前年同期が57枚に対し、今期は133枚と2倍以上の回収枚数となったことは評価できる。上期と比較するとイベント等の開催回数が少ないことや、キャンプ場利用者が少ないため、回収数は減少しているが、駐車場にてアンケートを実施し、イベント参加者以外の散策者等からの回収ができたことが回収数増加に効果的であった。 ・前回、特定の曜日に利用が集中しないよう、あまり利用されていない曜日の利用方法を検討してはどうかとの意見があったが、やはりまだ土日の曜日に利用者が集中しているため、平日の利用方法について検討する必要がある。 ・数取器から年間で延べ19万人弱の利用者があることが分かった。利用者数については当初の予定人数よりもかなり多くなっているため、リピーターを増やすことができるよう、アンケート意見等を参考にし、利用者の満足度の増加に努める。

●指定管理者評価委員会の意見

<ul style="list-style-type: none"> ・アンケートの回収枚数が前年同期に比べ増加している点や、アンケートにみられる利用者の要望等が施設管理に適切に取り入れられている点は評価できる。 ・数取器の設置により年間で約19万人の利用者があることが分かった。これは数取器設置の成果であり、今後の施設管理に際しての基礎資料としても評価できる。 ・森林教室・森の音楽会は要求水準よりも多くの回数が行われている点は評価できる。アンケート意見も好評であるため、今後も継続して取り組んでほしい。 ・ホームページについては、前回よりも充実した点については評価できるが、今後は、様々な世代の利用者に対応できるよう、体裁を整えるなどの一層の努力を期待するとともに、薪ストーブの導入についてや、森の音楽会等のイベントの開催状況などのトピックスを掲載するなどの活用方法について検討されたい。 ・今後とも、快適な環境づくり、質の高いサービスを目指して総合的に努力してほしい。
