

平成 27 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	<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

		H27 上半期	H26 下半期	H26 上半期	H25 下半期	H25 上半期
利用者数(単位:人)		5,361	4,750	4,675	5,158	4,457
各室稼働状況(%)	多目的室	22.6	24.5	22.3	28.5	26.9
	キャンプ場	25.8	14.7	23.2	12.7	17.9

●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: 20px;"> <tr> <td rowspan="4">森の音楽会</td> <td>開催月</td> <td>参加者</td> </tr> <tr> <td>6月</td> <td>90人</td> </tr> <tr> <td>7月</td> <td>110人</td> </tr> <tr> <td>8月</td> <td>90人</td> </tr> <tr> <td>9月</td> <td>90人</td> </tr> </table> <table border="1"> <tr> <td rowspan="4">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>12人</td> </tr> <tr> <td>8月</td> <td>15人</td> </tr> <tr> <td>9月</td> <td>10人</td> </tr> </table> <table border="1" style="margin-top: 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3回</td> <td>年7回</td> </tr> <tr> <td>森林教室</td> <td>年4回</td> <td>年9回</td> </tr> </tbody> </table>	森の音楽会	開催月	参加者	6月	90人	7月	110人	8月	90人	9月	90人	森林教室	開催月	参加者	6月	20人	7月	12人	8月	15人	9月	10人		要求水準	実施予定回数	森の音楽会	年3回	年7回	森林教室	年4回	年9回
森の音楽会	開催月	参加者																															
	6月	90人																															
	7月	110人																															
	8月	90人																															
9月	90人																																
森林教室	開催月	参加者																															
	6月	20人																															
	7月	12人																															
	8月	15人																															
9月	10人																																
	要求水準	実施予定回数																															
森の音楽会	年3回	年7回																															
森林教室	年4回	年9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 198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> <td>無記入</td> </tr> <tr> <td>男</td> <td>3人</td> <td>2人</td> <td>4人</td> <td>5人</td> <td>21人</td> <td>28人</td> <td rowspan="2">13人</td> </tr> <tr> <td>女</td> <td>3人</td> <td>8人</td> <td>5人</td> <td>19人</td> <td>45人</td> <td>42人</td> </tr> </table> <p>「どのように知ったか」</p> <table border="1"> <tr> <td>広報誌</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> <td>無記入</td> </tr> <tr> <td>約44%</td> <td>約5%</td> <td>約3%</td> <td>約28%</td> <td>約15%</td> <td>約5%</td> </tr> </table> <p>「誰と一緒に利用するか」</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> <td>無記入</td> </tr> <tr> <td>約23%</td> <td>約27%</td> <td>約37%</td> <td>約1%</td> <td>7%</td> <td>約1%</td> <td>約3%</td> </tr> </table> <p>「どこから来たか」</p> <table border="1"> <tr> <td>市内(北部)</td> <td>市内(南部)</td> <td>市内(記入なし)</td> <td>市外</td> </tr> <tr> <td>約41%</td> <td>約3%</td> <td>約29%</td> <td>約27%</td> </tr> </table> <p>市外内訳 大垣市・本巣市・安八町・垂井町など</p> <p>「ホームページの閲覧」 「見やすさ」 「分かりやすさ」</p> <table border="1"> <tr> <td>ある</td> <td>ない</td> <td>無記入</td> <td>見やすい</td> <td>見づらい</td> <td>どちらでもない</td> <td>良く分かる</td> <td>分かりづらい</td> <td>どちらでもない</td> <td>無記入</td> </tr> <tr> <td>約22%</td> <td>約66%</td> <td>約12%</td> <td>約77%</td> <td>約5%</td> <td>約18%</td> <td>約67%</td> <td>約2%</td> <td>約28%</td> <td>約2%</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> <td>無記入</td> </tr> <tr> <td>約65%</td> <td>約16%</td> <td>約13%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>約6%</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> <td>無記入</td> </tr> <tr> <td>約60%</td> <td>約22%</td> <td>約11%</td> <td>約1%</td> <td>0%</td> <td>約6%</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> <td>無記入</td> </tr> <tr> <td>約54%</td> <td>約22%</td> <td>約13%</td> <td>約2%</td> <td>0%</td> <td>約9%</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> <td>無記入</td> </tr> <tr> <td>約52%</td> <td>約23%</td> <td>約14%</td> <td>約2%</td> <td>約1%</td> <td>約8%</td> </tr> </table> <p>「トイレ・避難小屋の状況」</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> <td>無記入</td> </tr> <tr> <td>約55%</td> <td>約19%</td> <td>約15%</td> <td>約3%</td> <td>0%</td> <td>約8%</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> <td>無記入</td> </tr> <tr> <td>約46%</td> <td>約28%</td> <td>約13%</td> <td>約3%</td> <td>約1%</td> <td>約9%</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> <td>無記入</td> </tr> <tr> <td>約40%</td> <td>約26%</td> <td>約2%</td> <td>約4%</td> <td>約11%</td> <td>約2%</td> <td>約5%</td> <td>約10%</td> </tr> </table> <p>(主な意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自然のあるとても良い所なので、また来たい。 ・音楽会は素晴らしいので、また来たい。 ・森林教室(苔玉作り)楽しかったので、また利用したい。 		20代以下	30代	40代	50代	60代	70代以上	無記入	男	3人	2人	4人	5人	21人	28人	13人	女	3人	8人	5人	19人	45人	42人	広報誌	その他広告物	インターネット	友人・知人	その他	無記入	約44%	約5%	約3%	約28%	約15%	約5%	ひとり	家族	友人	学校関係	会社関係	その他	無記入	約23%	約27%	約37%	約1%	7%	約1%	約3%	市内(北部)	市内(南部)	市内(記入なし)	市外	約41%	約3%	約29%	約27%	ある	ない	無記入	見やすい	見づらい	どちらでもない	良く分かる	分かりづらい	どちらでもない	無記入	約22%	約66%	約12%	約77%	約5%	約18%	約67%	約2%	約28%	約2%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	無記入	約65%	約16%	約13%	0%	0%	約6%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	無記入	約60%	約22%	約11%	約1%	0%	約6%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	無記入	約54%	約22%	約13%	約2%	0%	約9%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	無記入	約52%	約23%	約14%	約2%	約1%	約8%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	無記入	約55%	約19%	約15%	約3%	0%	約8%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	無記入	約46%	約28%	約13%	約3%	約1%	約9%	イベント等	散策	キャンプ	野鳥	自然観察	写真撮影	その他	無記入	約40%	約26%	約2%	約4%	約11%	約2%	約5%	約10%
	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代以上	無記入																																																																																																																																																															
男	3人	2人	4人	5人	21人	28人	13人																																																																																																																																																															
女	3人	8人	5人	19人	45人	42人																																																																																																																																																																
広報誌	その他広告物	インターネット	友人・知人	その他	無記入																																																																																																																																																																	
約44%	約5%	約3%	約28%	約15%	約5%																																																																																																																																																																	
ひとり	家族	友人	学校関係	会社関係	その他	無記入																																																																																																																																																																
約23%	約27%	約37%	約1%	7%	約1%	約3%																																																																																																																																																																
市内(北部)	市内(南部)	市内(記入なし)	市外																																																																																																																																																																			
約41%	約3%	約29%	約27%																																																																																																																																																																			
ある	ない	無記入	見やすい	見づらい	どちらでもない	良く分かる	分かりづらい	どちらでもない	無記入																																																																																																																																																													
約22%	約66%	約12%	約77%	約5%	約18%	約67%	約2%	約28%	約2%																																																																																																																																																													
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	無記入																																																																																																																																																																	
約65%	約16%	約13%	0%	0%	約6%																																																																																																																																																																	
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	無記入																																																																																																																																																																	
約60%	約22%	約11%	約1%	0%	約6%																																																																																																																																																																	
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	無記入																																																																																																																																																																	
約54%	約22%	約13%	約2%	0%	約9%																																																																																																																																																																	
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	無記入																																																																																																																																																																	
約52%	約23%	約14%	約2%	約1%	約8%																																																																																																																																																																	
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	無記入																																																																																																																																																																	
約55%	約19%	約15%	約3%	0%	約8%																																																																																																																																																																	
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	無記入																																																																																																																																																																	
約46%	約28%	約13%	約3%	約1%	約9%																																																																																																																																																																	
イベント等	散策	キャンプ	野鳥	自然観察	写真撮影	その他	無記入																																																																																																																																																															
約40%	約26%	約2%	約4%	約11%	約2%	約5%	約10%																																																																																																																																																															
<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"> ・貸出し用テントの老朽化により、使用できない物が出てきた。 (⇒事前に点検した物を貸し出すよう徹底します。) ・池の横の橋までの道の草刈をしてください。 (⇒対応済みです。) ・土曜、日曜、祝日は仕事なので、森の音楽会になかなか来られません。平日にも開催されると、とても嬉しいです。このような方は数少ないのでしょうか。 (⇒現時点では多くの参加者が見込まれる土曜、日曜に開催しています。) ・百々ヶ峰の頂上展望台の見晴らしを良くするために、木の枝払いをお願いできませんか。 (⇒頂上展望台付近が保安林であることを考慮しながら、適切に支障木や支障枝の処理を行っています。) ・パトロールの方々のマナーがとても良い。 ・近くでこんな素敵な所があるなんて。テレビで放映したら良いと思います。お客様も増えるでしょう。 (⇒極端に利用客が増えると、駐車場などの容量にも限界があるため、適度な広報活動を行いつつ、利用客満足度の向上に努めます。) 																																																																																																																																																																					

●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	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	S	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>イベントや各種団体の活動等が活発となる休日などは、利用者の増加も影響し駐車場が満車となることがあり、利用しやすい環境を保つためにも、行事の分散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は毎回好評をいただいている。 施設管理については、巡回等により危険箇所の早期発見・対応に努めている。利用者からの要望にも迅速な対応を行っている。 古津側のトンネル工事に伴い新たに案内版を設置するなど、利用者の方が分かりやすいよう努めている。 樹木名板については、利用者により好評であり、森林教室も兼ね、積極的な設置に取り組んでいる。 各種行事やボランティア団体等の取組みに対する積極的な支援に努めている。</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、全体のレイアウトを変更し、見やすく、分かりやすくなるよう改善した。写真やイベント情報等の更新についても適宜行っている。 アンケートについても、手渡しすることで、回収枚数の増加に努めている。また、初めて利用された方が、どのような方法で施設を知ったのか分析し、イベント参加者に個別のアンケートを行うなど、利用者の状況の把握に努めた。</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や植物についての説明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、年9回の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、参加者についてもリピーターが多く、毎回定員以上となるため、今年度は年7回の開催を予定している。 樹木名板の設置については、利用者の方からの要望等もあり、森林教室などを通して積極的に行う予定である。 各種ボランティア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。 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)、植物の写真展を計画している。 薪ストーブの前での音楽会、森林教室等も計画している。 また、近年森のようちえん活動の場としても利用されることが多くなってきたことから、活動支援を行っていききたいと考えている。</p>

●所管課の意見

<p>・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、既に要求水準である3回を超えて4回開催し今年度はあと3回の開催を予定しているだけでなく、毎回定員の80人を超える参加者があるなど、要求水準以上の取組みが行われており評価できる。 ・アンケート結果から利用者からの満足度が高いことがわかり、評価できる。また、初めて利用された方が施設を知った方法の多くが知人・友人からの紹介であり、利用者満足度の高さがリピーターだけでなく、新規の利用者にもつながっている。 ・ボランティア団体が行った間伐作業で搬出された間伐材で柵を補修するなど、施設内での資源の有効利用が行われていることについても評価できる。 ・ホームページについては、レイアウトを変更し見やすく改善されており評価できる。また、アンケート調査結果からも以前(平成24年度下半期)はホームページが見やすいと回答した割合は約53%であったが、今回は約77%となっており改善の成果がわかる。 ・アンケート回収枚数については、前回や前々回に比べ増加しており改善がみられるため、今後も三田洞駐車場でのアンケート配布を行うなど、アンケート回収の増加により、利用者のニーズを把握できるよう、一層の努力を期待したい。 ・施設の老朽化により、危険箇所や修繕が必要な箇所が増加しているため、これらの箇所の把握・対応への一層の努力を期待したい。</p>

●指定管理者評価委員会の意見

<p>①職員の対応について、アンケートで全員が満足していると答えている点が高く評価できる。 ②指定事業である森の音楽会について、要求水準を上回り、参加者にも人気があることから大いに評価できるとともに、今後も継続して取り組んでいただきたい。 ③ホームページについて、かねてより改善を要望していたが、見やすく改善されており評価できる。今後ともより分かりやすいホームページを目指して努力していただきたい。 ④アンケートについて、回収枚数が増えており評価できる。また、アンケートの利用者の意見を踏まえて、改善につなげており、今後とも利用者の意見を把握し適切な施設の運営に努めていただきたい。 ⑤森のようちえん活動や各種ボランティア団体の活動の支援を計画しており、今後の継続的な支援に期待したい。</p>
