

# 平成 28 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 木の国		
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

		H28 下半期	H28 上半期	H27 下半期	H27 上半期	H26 下半期
利用者数(単位:人)		5,798	5,844	5,465	5,310	4,704
各室稼働状況(%)	多目的室	31.4	29.8	28.8	22.6	24.5
	キャンプ場	22.8	19.5	16.0	25.8	14.7

## ●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。必要に応じ、職員の増員を行っている。 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。また、四季の森センター内に予定表を置いている。 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"> <tr> <td rowspan="7">森の音楽会</td> <td>開催月</td> <td>参加者</td> </tr> <tr> <td>6月</td> <td>100人</td> </tr> <tr> <td>7月</td> <td>90人</td> </tr> <tr> <td>8月</td> <td>130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>100人</td> </tr> <tr> <td>12月</td> <td>130人</td> </tr> </table> <table border="1"> <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>6人</td> </tr> <tr> <td>8月</td> <td>30人</td> </tr> <tr> <td>9月</td> <td>17人</td> </tr> <tr> <td>10月</td> <td>4人</td> </tr> <tr> <td>11月</td> <td>10人</td> </tr> <tr> <td>12月</td> <td>10人</td> </tr> <tr> <td>1月</td> <td>11人</td> </tr> <tr> <td>3月</td> <td>8人</td> </tr> </table> <table border="1"> <tr> <td></td> <td>要求水準</td> <td>実施予定回数</td> <td>実績</td> </tr> <tr> <td>森の音楽会</td> <td>年3回</td> <td>年6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> <td>年9回</td> </tr> </table>	森の音楽会	開催月	参加者	6月	100人	7月	90人	8月	130人	9月	80人	10月	100人	11月	100人	12月	130人	森林教室	開催月	参加者	6月	20人	7月	6人	8月	30人	9月	17人	10月	4人	11月	10人	12月	10人	1月	11人	3月	8人		要求水準	実施予定回数	実績	森の音楽会	年3回	年6回	年7回	森林教室	年4回	年9回	年9回
森の音楽会	開催月	参加者																																																		
	6月	100人																																																		
	7月	90人																																																		
	8月	130人																																																		
	9月	80人																																																		
	10月	100人																																																		
	11月	100人																																																		
12月	130人																																																			
森林教室	開催月	参加者																																																		
	6月	20人																																																		
	7月	6人																																																		
	8月	30人																																																		
	9月	17人																																																		
	10月	4人																																																		
	11月	10人																																																		
	12月	10人																																																		
	1月	11人																																																		
	3月	8人																																																		
	要求水準	実施予定回数	実績																																																	
森の音楽会	年3回	年6回	年7回																																																	
森林教室	年4回	年9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、定期的を実施。 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委託業者による浄化槽点検実施。年度内に受水槽の清掃等が行えなかったが、平成29年4月に実施済み。 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。必要に応じ職員の増員を行っている。
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の伐倒・集積、支障枝の除去・集積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、定期的に訓練を実施している。 ③一部業務について、遅延があった。

●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"> <li>・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。</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>																																																																																																																																																													
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>回収総数 65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>1人</td> <td>0人</td> <td>0人</td> <td>0人</td> <td>8人</td> <td>14人</td> </tr> <tr> <td>女</td> <td>2人</td> <td>0人</td> <td>2人</td> <td>0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</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22%</td> <td>約15%</td> <td>0%</td> <td>約24%</td> <td>約29%</td> <td>約10%</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21%</td> <td>約29%</td> <td>約32%</td> <td>約12%</td> <td>0%</td> <td>約2%</td> <td>約4%</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> <td>無記入</td> </tr> <tr> <td>約17%</td> <td>約75%</td> <td>約8%</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> <td>無記入</td> </tr> <tr> <td>約64%</td> <td>0%</td> <td>約27%</td> <td>約9%</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> <td>無記入</td> </tr> <tr> <td>約36%</td> <td>約9%</td> <td>約45%</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> <td>無記入</td> </tr> <tr> <td>約55%</td> <td>約15%</td> <td>約14%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>約16%</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54%</td> <td>約15%</td> <td>約12%</td> <td>約2%</td> <td>0%</td> <td>約17%</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49%</td> <td>約15%</td> <td>約12%</td> <td>約4%</td> <td>0%</td> <td>約20%</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38%</td> <td>約23%</td> <td>約15%</td> <td>約5%</td> <td>0%</td> <td>約19%</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42%</td> <td>約22%</td> <td>約15%</td> <td>約3%</td> <td>0%</td> <td>約18%</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34%</td> <td>約23%</td> <td>約17%</td> <td>約5%</td> <td>0%</td> <td>約21%</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44%</td> <td>約22%</td> <td>0%</td> <td>約7%</td> <td>約9%</td> <td>約4%</td> <td>約2%</td> <td>約12%</td> </tr> </table> <p>(主な意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・どんぐりをひろうのがたのしかったです。</li> <li>・主に森の音楽会を聞きに来ます。今日も素敵な演奏で感激しました。有難うございました。</li> <li>・コンサートの内容がいつも変化があって良い、感激します。</li> </ul>		20代以下	30代	40代	50代	60代	70代以上	男	1人	0人	0人	0人	8人	14人	女	2人	0人	2人	0人	15人	15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22%	約15%	0%	約24%	約29%	約10%	ひとり	家族	友人	学校関係	会社関係	その他	無記入	約21%	約29%	約32%	約12%	0%	約2%	約4%	ある	ない	無記入	約17%	約75%	約8%	見やすい	見づらい	どちらでもない	無記入	約64%	0%	約27%	約9%	良く分かる	分かりづらい	どちらでもない	無記入	約36%	約9%	約45%	約10%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	無記入	約55%	約15%	約14%	0%	0%	約16%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	無記入	約54%	約15%	約12%	約2%	0%	約17%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	無記入	約49%	約15%	約12%	約4%	0%	約20%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	無記入	約38%	約23%	約15%	約5%	0%	約19%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	無記入	約42%	約22%	約15%	約3%	0%	約18%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	無記入	約34%	約23%	約17%	約5%	0%	約21%	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44%	約22%	0%	約7%	約9%	約4%	約2%	約12%
	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代以上																																																																																																																																																								
男	1人	0人	0人	0人	8人	14人																																																																																																																																																								
女	2人	0人	2人	0人	15人	15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22%	約15%	0%	約24%	約29%	約10%																																																																																																																																																									
ひとり	家族	友人	学校関係	会社関係	その他	無記入																																																																																																																																																								
約21%	約29%	約32%	約12%	0%	約2%	約4%																																																																																																																																																								
ある	ない	無記入																																																																																																																																																												
約17%	約75%	約8%																																																																																																																																																												
見やすい	見づらい	どちらでもない	無記入																																																																																																																																																											
約64%	0%	約27%	約9%																																																																																																																																																											
良く分かる	分かりづらい	どちらでもない	無記入																																																																																																																																																											
約36%	約9%	約45%	約10%																																																																																																																																																											
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	無記入																																																																																																																																																									
約55%	約15%	約14%	0%	0%	約16%																																																																																																																																																									
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	無記入																																																																																																																																																									
約54%	約15%	約12%	約2%	0%	約17%																																																																																																																																																									
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	無記入																																																																																																																																																									
約49%	約15%	約12%	約4%	0%	約20%																																																																																																																																																									
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	無記入																																																																																																																																																									
約38%	約23%	約15%	約5%	0%	約19%																																																																																																																																																									
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	無記入																																																																																																																																																									
約42%	約22%	約15%	約3%	0%	約18%																																																																																																																																																									
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	無記入																																																																																																																																																									
約34%	約23%	約17%	約5%	0%	約21%																																																																																																																																																									
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44%	約22%	0%	約7%	約9%	約4%	約2%	約12%																																																																																																																																																							
<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"> <li>・避難小屋はどこにあるのですか？標識不備。コースパンフを作ってください。(⇒避難小屋は三田洞に3カ所、古津に1カ所の計4カ所小屋があります。パンフレットは四季の森センターにおいてあるOLマップを参考にしてください。コース名を付けるという話が連絡協議会においても出ていたので、検討します。)</li> <li>・散策路の途中で一服するべきベンチあったらなあと勝手ながら思っています。(⇒各所にベンチ、テーブルがあります。火気厳禁ですので、タバコは灰皿のある指定の場所のみとなっています。)</li> </ul>																																																																																																																																																													

●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。	C	C	C
		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>森の音楽会や指定事業については、大変好評であるため回数を増やして対応した。内容についても好評をいただいている。森の音楽会のうち1回は、自主事業として行った。日々の巡回により枯木・倒木の早期発見、対応に努めた。</p> <p>各種行事のうち、森林教室・森の音楽会・ドングリコマ回し大会については毎回、ボランティア活動については、積極的に協力・応援することができ、よりよい行事にすることができた。四季の森センターの周りの草むしり、清掃を重点的にを行い、その結果として大変きれいになっている。</p> <p>職員が散策者に対し、積極的に挨拶や会話をし、対応することができた。</p> <p>定期管理業務において、業務遅延事案を起こしてしまった。</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>昨年度に引き続き、管理道から遊歩道への入り口付近の草・木の枝を刈り、入り口をわかりやすくし、利用しやすいように努めた。</p> <p>山火事防止のため、引き続き巡回パトロールの頻度を増やし、ラミネートによる表示を行い、利用者に注意を促した。</p> <p>ホームページについては、利用者が見やすいように作成し、新しい写真を掲載するなど、こまめに更新するように引き続き心がけている。</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や植物についての説明を希望する人が多いほか、木の実を使用したリース作り、クラフト等人気があり、今年度は9回開催した。</p> <p>樹木銘板の設置についても利用者の要望があるため、森林教室の一環として取り入れていく。</p> <p>森の音楽会については、定員を超えることも多く、大変好評であることから、要求水準 年3回に対して年7回開催予定である。</p> <p>アンケートの回収と意見の記入を増やすため、手渡しをするなど工夫を続けていく。</p> <p>キャンプ場の利用者増加のために、周辺環境の整備を行っていく。また、枯木、不要木の伐採を定期的に行い、利用者の安全確保に努める。</p> <p>薬木の広場、キャンプ場周辺は幼児の利用が多いため、特に巡回には力を入れ、危険の早期発見に努める。</p> <p>薪ストーブについては、冬期は基本的に毎日使用する。また、来年度も薪ストーブの前での森林教室を行う予定である。</p> <p>山の日を活用し、百々ヶ峰登山やクラフト教室等、市の協力を得ながら行いたい。</p> <p>また、多目的室を利用していただいている二胡の演奏会を行いたい。</p> <p>業務について、履行状況を複数で確認できる体制を整える。</p>

●所管課の意見

- ・一部業務の遅延があったが、その他の業務については概ね良好である。
- ・指定管理事業である森の音楽会については、要求水準である3回を超えて、年7回実施されているだけでなく、毎回定員の80人を超える参加があり、12月の音楽会においては、130人も参加者があるなど、要求水準以上の取り組みが行われており評価できる。
- ・ホームページについては、平成29年3月31日に一新され、大変見やすくなっており、評価できる。
- ・ながら川ふれあいの森内の林地残材を活用した、積極的な薪ストーブ活用についても、施設独自の取り組みをアピールしており、評価できる。
- ・平成28年度に策定した修繕計画に基づき、今後はフォローアップ点検をしながら、危険箇所、修繕の必要箇所を随時把握し、迅速な対応に努めてもらいたい。

●指定管理者評価委員会の意見

- ・森の音楽会、森林教室について、要求水準を上回る回数を実施しており、多くの来場者から支持され、評価できる。
- ・数取り器の設置、アンケート用紙を配布する等、正確な利用者数や利用者のニーズの把握に努めているほか、多くのボランティアを受け入れ、積極的に情報交換を行っており、評価できる。
- ・ホームページのリニューアルにより大変見やすくなっており、今後とも、利用者に役立つ情報の発信に努めていただきたい。
- ・今後とも様々なアイデアを出し、都市の身近で貴重な自然として市民から親しまれるような施設となるよう努力していただきたい。