

# 平成 30 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29年4月1日～令和4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)	17,080,000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

		H30 下半期	H30 上半期	H29 下半期	H29 上半期	H28 下半期
利用者数(単位:人)		5,356	4,364	4,526	4,304	5,798
各室稼働状況(%)	多目的室	26.8	22.0	24.5	21.0	31.4
	キャンプ場	18.4	20.2	18.2	19.7	22.8

## ●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	自主事業として、クリスマスMORIONを行っている。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; width: 100%;"> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">森の音楽会</td> <td style="text-align: center;">開催月</td> <td style="text-align: center;">参加者</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">10月</td> <td style="text-align: center;">105人</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">11月</td> <td style="text-align: center;">75人</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">12月</td> <td style="text-align: center;">150人</td> </tr> </table> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center;">森林教室</td> <td style="text-align: center;">開催月</td> <td style="text-align: center;">参加者</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">10月</td> <td style="text-align: center;">5人</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">11月</td> <td style="text-align: center;">13人</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1月</td> <td style="text-align: center;">16人</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3月</td> <td style="text-align: center;">7人</td> </tr> </table>	森の音楽会	開催月	参加者	10月	105人	11月	75人	12月	150人	森林教室	開催月	参加者	10月	5人	11月	13人	1月	16人	3月	7人
森の音楽会	開催月	参加者																				
	10月	105人																				
	11月	75人																				
12月	150人																					
森林教室	開催月	参加者																				
	10月	5人																				
	11月	13人																				
	1月	16人																				
3月	7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(各トイレ・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、定期的に実施。 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。年間計画を立ててある維持管理修繕での除草業務の実施。 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"> <li>・窓口にアンケート及び回収箱を設置。職員がアンケートを配布。</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 92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>1人</td> <td>3人</td> <td>4人</td> <td>4人</td> <td>12人</td> <td>11人</td> <td rowspan="2">4人</td> </tr> <tr> <td>女</td> <td>5人</td> <td>3人</td> <td>5人</td> <td>9人</td> <td>15人</td> <td>16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> <td>無記入</td> </tr> <tr> <td>約33%</td> <td>約2%</td> <td>約10%</td> <td>約42%</td> <td>約12%</td> <td>約1%</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> <td>無記入</td> </tr> <tr> <td>約14%</td> <td>約27%</td> <td>約45%</td> <td>約3%</td> <td>約1%</td> <td>約8%</td> <td>約2%</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28%</td> <td>約72%</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85%</td> <td>0%</td> <td>約15%</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69%</td> <td>0%</td> <td>約27%</td> <td>約4%</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76%</td> <td>約12%</td> <td>約7%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>約5%</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73%</td> <td>約12%</td> <td>約11%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>約4%</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62%</td> <td>約19%</td> <td>約13%</td> <td>約1%</td> <td>0%</td> <td>約5%</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55%</td> <td>約24%</td> <td>約14%</td> <td>0%</td> <td>約1%</td> <td>約6%</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52%</td> <td>約23%</td> <td>約15%</td> <td>約2%</td> <td>約1%</td> <td>約7%</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53%</td> <td>約24%</td> <td>約16%</td> <td>約1%</td> <td>0%</td> <td>約6%</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32%</td> <td>約32%</td> <td>約2%</td> <td>約5%</td> <td>約19%</td> <td>約2%</td> <td>約4%</td> <td>約4%</td> </tr> </table> <p>(主な意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・行き届いた管理がなされていると感心しております。</li> <li>・間近で生の演奏を聞ける貴重な機会だと毎回参加しています。ありがとうございます。</li> <li>・これからも除草等続けてください。</li> </ul>		20代以下	30代	40代	50代	60代	70代以上	無記入	男	1人	3人	4人	4人	12人	11人	4人	女	5人	3人	5人	9人	15人	16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	無記入	約33%	約2%	約10%	約42%	約12%	約1%	ひとり	家族	友人	学校関係	会社関係	その他	無記入	約14%	約27%	約45%	約3%	約1%	約8%	約2%	ある	ない	約28%	約72%	見やすい	見づらい	どちらでもない	約85%	0%	約15%	良く分かる	分かりづらい	どちらでもない	無記入	約69%	0%	約27%	約4%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	無記入	約76%	約12%	約7%	0%	0%	約5%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	無記入	約73%	約12%	約11%	0%	0%	約4%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	無記入	約62%	約19%	約13%	約1%	0%	約5%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	無記入	約55%	約24%	約14%	0%	約1%	約6%	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15%	約2%	約1%	約7%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	無記入	約53%	約24%	約16%	約1%	0%	約6%	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32%	約32%	約2%	約5%	約19%	約2%	約4%	約4%
	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代以上	無記入																																																																																																																																																					
男	1人	3人	4人	4人	12人	11人	4人																																																																																																																																																					
女	5人	3人	5人	9人	15人	16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	無記入																																																																																																																																																							
約33%	約2%	約10%	約42%	約12%	約1%																																																																																																																																																							
ひとり	家族	友人	学校関係	会社関係	その他	無記入																																																																																																																																																						
約14%	約27%	約45%	約3%	約1%	約8%	約2%																																																																																																																																																						
ある	ない																																																																																																																																																											
約28%	約72%																																																																																																																																																											
見やすい	見づらい	どちらでもない																																																																																																																																																										
約85%	0%	約15%																																																																																																																																																										
良く分かる	分かりづらい	どちらでもない	無記入																																																																																																																																																									
約69%	0%	約27%	約4%																																																																																																																																																									
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	無記入																																																																																																																																																							
約76%	約12%	約7%	0%	0%	約5%																																																																																																																																																							
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	無記入																																																																																																																																																							
約73%	約12%	約11%	0%	0%	約4%																																																																																																																																																							
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	無記入																																																																																																																																																							
約62%	約19%	約13%	約1%	0%	約5%																																																																																																																																																							
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	無記入																																																																																																																																																							
約55%	約24%	約14%	0%	約1%	約6%																																																																																																																																																							
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15%	約2%	約1%	約7%																																																																																																																																																							
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	無記入																																																																																																																																																							
約53%	約24%	約16%	約1%	0%	約6%																																																																																																																																																							
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32%	約32%	約2%	約5%	約19%	約2%	約4%	約4%																																																																																																																																																					
<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>・トイレを洋式にしてほしい、ウォシュレットにしてほしい。(⇒岐阜市へ要望します。)</li> <li>・トイレを増やしてほしい、山の中腹に早く施工してほしい。(⇒岐阜市へ要望します。)</li> <li>・山頂下の東屋について、もう少しお昼を食べやすいように工夫して欲しい。(⇒岐阜市へ要望します。)</li> <li>・木の名前のプレートがもう少しあるとうれしいです。(⇒森林教室で樹木名板張りを行っています。少しずつ増やしていきます。)</li> <li>・利用料が高すぎる。安くせよ。(⇒利用料は市の条例で決まっています。)</li> <li>・(森の音楽会)後ろの方から見えないので、少し高い所でやれるといいですね。(⇒イスの並べ方や演奏者の位置など工夫していきます。)</li> <li>・(森の音楽会)マイクを使ってほしかった。大音量で聞きたかった。(⇒演奏者と相談して、聞きやすく、大きな音になるよう工夫します。)</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	S	S
		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				
総合評価					A	

●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>森の音楽会や森林教室は大変好評であるため、要求水準以上に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。                  森林教室においては古津側からの登山を行い、好評をいただいた。                  日々の巡回により枯木・倒木の早期発見、対応に努め、安全に散策してもらえるようにした。定期パトロールによって各施設や管理路、散策路の現在の状況を確認し、修繕に生かすことができた。                  各種行事(森林教室・森の音楽会・ボランティア活動等)については、積極的に協力・応援することができ、より良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、清掃を重点的に行い、その結果として大変きれいになっている。また、花壇の手入れを行い、きれいに保つことができた。                  倒木・支障木処理の発生材を薪ストーブの薪材として利用し、冬期は毎日薪ストーブを使用した。職員が散策者に対し、積極的に挨拶をかわし対応することができた。                  利用料金を誤って徴収したことについては、申込書を見直し、チェック欄を追加し職員2名で確認を行い、料金一覧を四季の森センター事務所内の目立つ場所に掲示し、再発防止に努めた。</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>倒木処理を速やかに行うことができた。                  ホームページについてはお知らせをこまめに更新し、情報の発信を引き続き心がけている。また、フェイスブックページを開設し、ホームページからリンクできるようにした。                  岐阜ファミリーパークにパンフレットを置かせてもらい新たな利用者の呼び込みを図っている。休日の駐車場の利用状況の把握に努め、イベント開催時には、主催者関係者の車両を施設内広場に停め、イベント参加者や、一般の方が駐車場を使用できるようにした。</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、クラフト等も好評のため、内容、日数ともに充実させたい。                  また、好評をいただいている山の日登山にも力を入れていく。                  樹木名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。                  森の音楽会についても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(うち1回は自主事業)開催予定である。                  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。                  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。                  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力を入れ危険の早期発見に努める。                  薪ストーブについては冬期は基本的に毎日使用する。                  リピーター確保のため、次回も利用したいと思ってもらえるように使用前後の清掃を徹底する。                  クアオルト健康ウォーキング事業における、クアの道の整備を重点的に行っていく。                  業務について、引き続き履行状況を複数で確認できる体制を取っていく。</p>

●所管課の意見

<ul style="list-style-type: none"> <li>・全ての業務について概ね良好であるが、利用料金を誤って徴収したことについては、再発防止策に努められたい。</li> <li>・指定事業である森の音楽会については、要求水準である年3回を大きく超え年7回開催し、下半期は3回開催し、そのうち自主事業として開催した12月の音楽会では150人の参加者があるなど、要求水準以上の取組みが行われており、評価できる。また、森林教室についても、要求水準である年4回を大きく超え年9回開催し、下半期は4回開催し、参加者からも好評であり評価できる。</li> <li>・SNSを活用したイベント情報の発信や、キャンプ場の改修状況をホームページで知らせ利用を促すなど、施設のPRに積極的に取り組んでいる点については、特に高く評価できる。</li> <li>・ホームページについては、森の地図から施設写真へのリンクを増やすなど改善されており、評価できる。</li> <li>・前回の評価委員会の意見を踏まえて、駐車場の利用状況の把握に努めるとともに、イベントの際は、関係者の車両を施設内広場へ誘導し、利用者の方の駐車を優先させるなど、利用者の利便性向上に努めている点について評価できる。</li> </ul>
--

●指定管理者評価委員会の意見

<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者の運営状況としては十分評価できるが、さらにS評価を増やすためにも、アンケート等の情報を活用した顧客分析に努められたい。</li> <li>・利用者の熱中症対策として、注意喚起等の対策に努められたい。また、台風や大雨時は閉園するなど、迅速な対応がなされているが、指定管理者のノウハウを活用し、さらなる利用者の安全対策に努められたい。</li> </ul>
---