

平成 24 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)	14,200,000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

		H24 上半期	H23 下半期	H23 上半期	H22 下半期	H22 上半期
利用者数(単位:人)		5,202	3,375	3,833	2,833	3,136
各室稼働状況(%)	多目的室	27.7	30.6	29.6	26.8	15.3
	キャンプ場	18.9	6.6	14.6	3.5	15.5

●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供用日・供用時間を遵守している。 ②窓口に職員を配置するとともに、施設の維持管理業務を行う職員を配置している。 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;"> <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4回</td> <td>年5回</td> </tr> <tr> <td>森林教室</td> <td>年3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4回	年5回	森林教室	年3回	年6回	<table border="1" style="margin: 10px auto;"> <thead> <tr> <th>森の音楽会</th> <th>開催月</th> <th>参加者</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>6月</td> <td>100人</td> </tr> <tr> <td></td> <td>7月</td> <td>80人</td> </tr> <tr> <td></td> <td>8月</td> <td>75人</td> </tr> <tr> <td></td> <td>9月</td> <td>70人</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="margin: 10px auto;"> <thead> <tr> <th>森林教室</th> <th>開催月</th> <th>参加者</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>6月</td> <td>10人</td> </tr> <tr> <td></td> <td>7月</td> <td>9人</td> </tr> <tr> <td></td> <td>8月(注)</td> <td>50人</td> </tr> </tbody> </table> (注)8月は2回開催	森の音楽会	開催月	参加者		6月	100人		7月	80人		8月	75人		9月	70人	森林教室	開催月	参加者		6月	10人		7月	9人		8月(注)	50人
	要求水準	実施予定回数																																				
森の音楽会	年4回	年5回																																				
森林教室	年3回	年6回																																				
森の音楽会	開催月	参加者																																				
	6月	100人																																				
	7月	80人																																				
	8月	75人																																				
	9月	70人																																				
森林教室	開催月	参加者																																				
	6月	10人																																				
	7月	9人																																				
	8月(注)	50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	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。																																				

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た。
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"> ・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)
利用者アンケートの実施結果	<p>回収総数 140枚</p> <p>「性別」および「年齢」 男 20代以下7人、30代6人、40代8人、50代4人、60代16人、70代以上16人 女 20代以下9人、30代12人、40代14人、50代9人、60代21人、70代以上20人</p> <p>「どのように知ったか」広報誌ら約37%、その他広告物約9%、インターネット約3%、友人・知人約30%、その他約5%</p> <p>「誰と一緒に利用するか」ひとり約18%、家族約31%、友人約28%、学校関係約3%、会社関係約3%、その他約11%</p> <p>「ホームページの閲覧」ある約24%、いいえ約66%</p> <p>「見やすさ」見やすい約65%、見づらい約12%、どちらでもない約15%</p> <p>「分かりやすさ」良く分かる約53%、分かりづらい約18%、どちらでもない約21%</p> <p>「職員の対応」大変満足約57%、やや満足約17%、普通約18%、やや不満約0.7%、大変不満0%</p> <p>「施設の管理状況」大変満足約57%、やや満足約19%、普通約14%、やや不満約1%、大変不満0%</p> <p>「管理道の維持状況」大変満足約52%、やや満足約21%、普通約16%、やや不満約0.7%、大変不満約0.7%</p> <p>「歩道の維持状況」大変満足約51%、やや満足約21%、普通約17%、やや不満0%、大変不満約0.7%</p> <p>「トイレ・避難小屋の状況」大変満足約53%、やや満足20%、普通約13%、やや不満約0.7%、大変不満0%</p> <p>「除草の状況」大変満足約46%、やや満足約24%、普通20%、やや不満0%、大変不満約0.7%</p> <p>「利用目的」 イベント等約36%、散策約22%、キャンプ約6%、野鳥約3%、自然観察約9%、写真撮影約3%、その他約9%</p> <p>(主な意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・森の音楽会に対するの好評の意見。(演奏が素晴らしかった。良いひと時を過ごせた等。) ・とても静かで心が穏やかになる場所で、また来たい。 ・清掃が行き届いていて、気持ちいい。
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<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>なお今後は館内掲示板に掲示するなどし、対応について周知する事も考えていく。</p> <p>(主な意見と対応)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公共施設の物品販売について ⇒ 個人がチケット等を人に勧めていたので販売しないよう注意した。 ・三田洞駐車場の時計の故障 ⇒ 対処済み ・毎年同じような音楽会ではなく、たまには合唱等も取り入れて欲しい。 ⇒ 魅力的な音楽会になるように新しい内容を検討する。 ・キャンプ場の位置が判りにくい ⇒ 案内表示の設置等について検討する。 ・自販機の設置 ⇒ 電源の確保が困難であることなど設置は困難である。 ・道路舗装が所々剥がれている ⇒ 順次、簡易補修していく。 ・コンサートをするなら写メール等の注意書きが必要では？職員動きすぎについての不満 ⇒ 写メールについては、コンサート開始前に参加者に注意する。職員動きについては進行及び段取りが必要だが、出来るだけお客様の邪魔にならないようにする。

●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るか。	A	B	B
		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	B	B
		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PR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					A	
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					A	

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>利用者数は前期比36%増加した。これは集客のため実施した事業が好評だったことが要因の一つである。 アンケートの回収方法においても改善したが、アンケートの回収量については前年同期並みであったことから、他の回収方法を含めて検討していきたい。 行事では当施設を中心になる森林教室を4回開催し、好評を集めた。 施設管理においては、利用者の安全や満足を第一に考え、毎日の巡視・点検による破損箇所の早期発見及び修繕に努めた。</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>前回のモニタリングで委員会から指摘のあったホームページの構成について、順次修正しつつある。 また、アンケートの回収方法や、回収量の増加の方法についても、様々な団体に直接配布するなど、回収量の増加に努めた。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>今後も利用者にも何度も足を運び、好評頂ける事業として「森林教室」「森の音楽会」を企画運営するよう努める。 また利用者アンケートでの意見についても、すみやかに対応して利便性を図っていく。 各ボランティア団体の作業協力にて、森林への関心を持って頂けるよう努力する。</p>

●所管課の意見

<p>利用者数が増加していることについては、評価できる。 利用者アンケートについては、今年度より、キャンプ場等の利用のために窓口を訪れる方にアンケートに協力していただくようお願いするように改善を図ったものの、前年の上半期と同じ回収量であったことから、再度回収方法について検討していきたい。 ホームページについては、一部修正を行ったところもあるが、まだ不十分などところがあるので、引続き改善を求めるとともに、より魅力的なホームページになるよう指導していきたい。</p>

●指定管理者評価委員会の意見

<p>・アンケートの回収率向上に努力していることは認められるが、現実により回収率が上がっていないことから、今後もさらに努力していただきたい。また、アンケート内容に基づき、利用者のニーズを把握し、今後の施設運営に活かしていただきたい。 ・ホームページについて、見やすいホームページにするとともに、点検・更新を行い、ふれあいの森の魅力を市民に積極的に発信していただきたい。 ・森の音楽会等のイベントを継続的に開催してきた努力は評価できる。今後とも、都市近郊の森として、レクリエーション空間でもあることを十分に理解し、新しい魅力的なイベントを企画していただきたい。 ・施設等の利用者数は増加しており、高く評価できるが、今後の施設運営上、ふれあいの森全体の利用者数の実態把握が重要となると考えられる。このため、利用者数の調査方法について検討していただきたい。 ・多くのボランティア団体がながら川ふれあいの森に関わっているため、ながら川ふれあいの森連絡協議会を充実させ、今後とも連携を密にし、市民協働の観点を取り入れた施設運営に取り組んでいただきたい。</p>
