

## 令和 2 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 <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)	17,396,296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

		R2 下半期	R2 上半期	R1 下半期	R1 上半期	H30 下半期
利用者数(単位:人)		4,461	2,763	4,798	5,022	5,379
各室稼働状況(%)	多目的室	27.7	10.2	25.3	21.3	26.8
	キャンプ場	20.0	27.4	15.7	27.7	18.4

### ●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	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した。	<table border="1" style="margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr> <th>開催月</th> <th>参加者</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>6-8月</td><td>中止</td></tr> <tr><td>9月</td><td>録画配信</td></tr> <tr><td>10月</td><td>録画配信</td></tr> <tr><td>11月</td><td>録画配信</td></tr> <tr><td>12月</td><td>38人</td></tr> <tr><td>1月</td><td>43人</td></tr> <tr><td>3月</td><td>56人</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>開催月</th> <th>参加者</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>7月</td><td>10人</td></tr> <tr><td>8月(1)</td><td>中止</td></tr> <tr><td>8月(2)</td><td>10人</td></tr> <tr><td>8月(3)</td><td>8人</td></tr> <tr><td>9月</td><td>9人</td></tr> <tr><td>10月</td><td>21人</td></tr> <tr><td>11月</td><td>25人</td></tr> <tr><td>1月</td><td>1人</td></tr> <tr><td>2月</td><td>25人</td></tr> </tbody> </table> <table border="1" style="margin-top: 10px;"> <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> </tr> </tbody> </table>	開催月	参加者	6-8月	中止	9月	録画配信	10月	録画配信	11月	録画配信	12月	38人	1月	43人	3月	56人	開催月	参加者	7月	10人	8月(1)	中止	8月(2)	10人	8月(3)	8人	9月	9人	10月	21人	11月	25人	1月	1人	2月	25人		要求水準	実施予定回数	森の音楽会	年6回	年7回	森林教室	年4回	年9回
開催月	参加者																																														
6-8月	中止																																														
9月	録画配信																																														
10月	録画配信																																														
11月	録画配信																																														
12月	38人																																														
1月	43人																																														
3月	56人																																														
開催月	参加者																																														
7月	10人																																														
8月(1)	中止																																														
8月(2)	10人																																														
8月(3)	8人																																														
9月	9人																																														
10月	21人																																														
11月	25人																																														
1月	1人																																														
2月	25人																																														
	要求水準	実施予定回数																																													
森の音楽会	年6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(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

利用者アンケートの実施状況	実施結果																																																																																																																																					
<p>・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。 ・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>	<p>回収総数 276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>3人</td> <td>5人</td> <td>8人</td> <td>7人</td> <td>23人</td> <td>43人</td> </tr> <tr> <td>女</td> <td>3人</td> <td>4人</td> <td>8人</td> <td>44人</td> <td>73人</td> <td>52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> </tr> <tr> <td>約61%</td> <td>約2%</td> <td>約2%</td> <td>約25%</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21%</td> <td>約28%</td> <td>約38%</td> <td>0%</td> <td>約5%</td> <td>約5%</td> </tr> </table> <p>「ホームページの関」</p> <table border="1"> <tr> <td>ある</td> <td>ない</td> </tr> <tr> <td>約26%</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54%</td> <td>約6%</td> <td>約37%</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52%</td> <td>約6%</td> <td>約39%</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59%</td> <td>約15%</td> <td>約23%</td> <td>0%</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50%</td> <td>約20%</td> <td>約26%</td> <td>約2%</td> <td>0%</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45%</td> <td>約26%</td> <td>約26%</td> <td>2%</td> <td>0%</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42%</td> <td>約29%</td> <td>約26%</td> <td>0%</td> <td>0%</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> </tr> <tr> <td>約33%</td> <td>約25%</td> <td>約32%</td> <td>約5%</td> <td>3%</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35%</td> <td>約27%</td> <td>約33%</td> <td>約2%</td> <td>約1%</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38%</td> <td>約32%</td> <td>約1%</td> <td>約1%</td> <td>約14%</td> <td>約1%</td> <td>約8%</td> </tr> </table> <p>(主な意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・とてもすがすがしく気持ちよかったです。</li> <li>・小さな子どもでも大変満足できました。</li> </ul>		20代以下	30代	40代	50代	60代	70代以上	男	3人	5人	8人	7人	23人	43人	女	3人	4人	8人	44人	73人	52人	広報誌	その他広告物	インターネット	友人・知人	その他	約61%	約2%	約2%	約25%	約10%	ひとり	家族	友人	学校関係	会社関係	その他	約21%	約28%	約38%	0%	約5%	約5%	ある	ない	約26%	約72%	見やすい	見づらい	どちらでもない	約54%	約6%	約37%	良く分かる	分かりづらい	どちらでもない	約52%	約6%	約39%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	約59%	約15%	約23%	0%	0%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	約50%	約20%	約26%	約2%	0%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	約45%	約26%	約26%	2%	0%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	約42%	約29%	約26%	0%	0%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	約33%	約25%	約32%	約5%	3%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	約35%	約27%	約33%	約2%	約1%	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38%	約32%	約1%	約1%	約14%	約1%	約8%
	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代以上																																																																																																																																
男	3人	5人	8人	7人	23人	43人																																																																																																																																
女	3人	4人	8人	44人	73人	52人																																																																																																																																
広報誌	その他広告物	インターネット	友人・知人	その他																																																																																																																																		
約61%	約2%	約2%	約25%	約10%																																																																																																																																		
ひとり	家族	友人	学校関係	会社関係	その他																																																																																																																																	
約21%	約28%	約38%	0%	約5%	約5%																																																																																																																																	
ある	ない																																																																																																																																					
約26%	約72%																																																																																																																																					
見やすい	見づらい	どちらでもない																																																																																																																																				
約54%	約6%	約37%																																																																																																																																				
良く分かる	分かりづらい	どちらでもない																																																																																																																																				
約52%	約6%	約39%																																																																																																																																				
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満																																																																																																																																		
約59%	約15%	約23%	0%	0%																																																																																																																																		
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満																																																																																																																																		
約50%	約20%	約26%	約2%	0%																																																																																																																																		
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満																																																																																																																																		
約45%	約26%	約26%	2%	0%																																																																																																																																		
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満																																																																																																																																		
約42%	約29%	約26%	0%	0%																																																																																																																																		
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満																																																																																																																																		
約33%	約25%	約32%	約5%	3%																																																																																																																																		
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満																																																																																																																																		
約35%	約27%	約33%	約2%	約1%																																																																																																																																		
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38%	約32%	約1%	約1%	約14%	約1%	約8%																																																																																																																																
利用者からの要望・苦情と対応・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>(主な意見と対応)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・山の中の道の両側は木が切られすぎている。植物を手にとって見たりして自然を感じることができない。(⇒散策者の妨げとなる草、枝は刈っているが、今後は最小限にとどめ、自然を残していく。)</li> <li>・ふれあいの森の施設があるのは知っていたが、利用方法は知らなかった。もっと一般に内容を広めてほしい。(⇒内容はホームページでお知らせしているが、掲示なども行い広めていく。)</li> <li>・携帯の電波が届かない。(⇒山中のため、電波が届かない所、届きにくい所が大部分を占めています。)</li> <li>・駐車場からセンターまでの道で迷いました。(⇒案内掲示を増やしていく。)</li> <li>・洋式トイレを増やしてほしい。(⇒今後の改修時には洋式トイレにしていく予定である。)</li> <li>・キャンプ場女子トイレの鍵が壊れていた。(⇒確認し、調整した。)</li> <li>・女子トイレが使用できなかった。(現在、岐阜市で改修工事の準備中。)</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					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				

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。                  森の音楽会については新型コロナウイルス感染拡大防止のため、9～11月は録画配信を行った。                  さらに、有観客再開後、新たな団体に演奏会を開催していただいた。                  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、新型コロナウイルス感染症の影響のある中、積極的に協力・応援することができた。                  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、ボランティアの方と協力して花壇の手入れを行い、きれいに保つことができた。                  新型コロナウイルス感染拡大防止のため、四季の森センター内の換気、アルコールの設置、使用前後の消毒を徹底した。</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>フェイスブックを活用し、積極的に情報を発信した。                  YouTubeで、森の音楽会の配信、キャンプ場の様子、展望台からの展望を紹介した。                  他施設の連携してのPRを行う予定であったが、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から見合わせた。                  新型コロナウイルス感染拡大防止のため、換気や消毒、マスクの着用、飛沫防止措置等を行った。                  また、市と連携し、利用者には体調チェックシートへの記入を促した。                  災害(事故等も含む)対策については、行方不明者の捜索においては迅速に対応した。                  また、それに伴いナンバーディスプレイを導入した。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>森林教室は木工教室、木の実を使用したリース作り、クラフト等が好評のため、内容を充実させたい。また、新たな試みとして箸作り教室も開催する。                  好評をいただいている山の日登山は今後も継続していく。                  森の音楽会についても大変好評であることから、新型コロナウイルス感染拡大防止策を行った上で、開催できるよう計画していく。                  アンケートの回収と意見の記入を増やすため、今後も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ながら川ふれあいの森内で撮影したギフチョウ、サンコウチョウの写真展を開催する。                  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、クアの道の除草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。                  近年、注目されているソロキャンイベントの開催を検討する。</p>

●所管課の意見

<p>・全ての業務について概ね良好である。                  ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大予防策として、換気やアルコール消毒、マスクの着用、飛沫防止措置等が十分に行われている。今後も継続し、安心して参加していただける体制をとり続けていく。                  ・森の音楽会と森林教室に関してはイベント開催が困難な中、森の音楽会は9～11月の開催を録画配信にするなど新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止策も迅速に取られており評価できる。また、どちらも要求水準を上回る開催を実施している。利用者満足度の向上のため、更なる開催内容の充実を図りたい。                  ・SNSを活用した情報発信も積極的に行われている。                  ・利用者からのご意見として、トイレに関する要望を数件頂いているが、鍵の故障などの簡易な修繕については早急に対応しており、改修工事が必要な案件については、所管課にて対応中である。                  ・道に迷われた方からの問い合わせに対し、迅速な対応を行っている。また、万全の体制を期すため、ナンバーディスプレイを導入する等の対策が取られている。</p>
---

●指定管理者評価委員会の意見

<p>・行方不明者発生の事案により、ナンバーディスプレイを導入したのは良い試みである。今後は、道に迷われた利用者が説明しやすいように、散策路にポストや目立つものといった運営側にも伝わりやすいポイントを設置するとよいのではないかと。                  ・『森の音楽会』のYouTubeでの録画配信に加え、ギフチョウの写真展など、園内の自然の魅力を発信する新たな取り組みに期待する。                  ・施設の利用者はサンコウチョウやギフチョウなどの野生生物の写真を撮影したりする人も多い。そのため、利用者が急増した際にこういった生物の生息環境が損なわれないよう、自然環境を保全する体制確保に努めるとよい。                  ・入場者数調査を行う数取器の反応が悪い時があり、正しく利用者数を計測できていない可能性がある。数取器の点検をする必要がある。</p>
---