

# 令和 5 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	令和4年4月1日～令和9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)	19,800,000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

		R5 上半期	R4 下半期	R4 上半期	R3 下半期	R3 上半期
利用者数(単位:人)		2,991	2,369	3,648	2,140	1,104
各室稼働状況(%)	多目的室	16.6	17.5	12.4	18.2	17.9
	キャンプ場	27.6	14.7	36.9	12.1	25.9

## ●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2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、四季の森センター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する。	<table border="1"> <tr> <td rowspan="5">森の音楽会</td> <td>開催月</td> <td>参加者</td> </tr> <tr> <td>6月</td> <td>50人</td> </tr> <tr> <td>7月</td> <td>58人</td> </tr> <tr> <td>8月①</td> <td>25人</td> </tr> <tr> <td>8月②</td> <td>63人</td> </tr> <tr> <td>9月</td> <td>53人</td> </tr> </table> <table border="1"> <tr> <td rowspan="6">森林教室</td> <td>開催月</td> <td>参加者</td> </tr> <tr> <td>7月</td> <td>14人</td> </tr> <tr> <td>8月①</td> <td>18人</td> </tr> <tr> <td>8月②</td> <td>33人</td> </tr> <tr> <td>8月③</td> <td>9人</td> </tr> <tr> <td>8月④</td> <td>8人</td> </tr> <tr> <td>9月</td> <td>6人</td> </tr> </table> <table border="1"> <tr> <td></td> <td>要求水準</td> <td>実施予定回数</td> </tr> <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> </table>	森の音楽会	開催月	参加者	6月	50人	7月	58人	8月①	25人	8月②	63人	9月	53人	森林教室	開催月	参加者	7月	14人	8月①	18人	8月②	33人	8月③	9人	8月④	8人	9月	6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
森の音楽会	開催月	参加者																																					
	6月	50人																																					
	7月	58人																																					
	8月①	25人																																					
	8月②	63人																																					
9月	53人																																						
森林教室	開催月	参加者																																					
	7月	14人																																					
	8月①	18人																																					
	8月②	33人																																					
	8月③	9人																																					
	8月④	8人																																					
9月	6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	<ul style="list-style-type: none"> <li>①日常・定期清掃業務</li> <li>②警備業務</li> <li>③受水槽、浄化槽点検</li> <li>④管理道、散策道の維持管理</li> <li>⑤その他</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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、定期的実施。 また、除草等も繁茂しないように管理している。</li> <li>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、休日に職員によるパトロールを実施。</li> <li>③委託業者による点検を実施(年1回)</li> <li>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。</li> <li>⑤数取器で入場者数の把握を行っている。(月1～2回)</li> </ul>
区分	確認事項	履行状況
施設修繕	<p>下記の観点からの修繕実施状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・迅速な修繕の実施</li> <li>・指定管理者のノウハウを生かした修繕・整備</li> </ul>	<p>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。</p>
危機管理・法令遵守	<ul style="list-style-type: none"> <li>①個人情報の保護</li> <li>②非常時の対応策</li> <li>③関係法令の遵守</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>③関係法令を遵守している。</li> </ul>

●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 185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>3人</td> <td>5人</td> <td>4人</td> <td>15人</td> <td>24人</td> </tr> <tr> <td>女</td> <td>0人</td> <td>4人</td> <td>6人</td> <td>19人</td> <td>56人</td> <td>39人</td> </tr> </table> <p>「どのように知ったか」</p> <table border="1"> <tr> <td>広報ぎふ</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> </tr> <tr> <td>約50%</td> <td>約3%</td> <td>約6%</td> <td>約24%</td> <td>約14%</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> </tr> <tr> <td>約26%</td> <td>約12%</td> <td>約51%</td> <td>0%</td> <td>約3%</td> <td>約5%</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36%</td> <td>約56%</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64%</td> <td>0%</td> <td>約33%</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58%</td> <td>2%</td> <td>約38%</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55%</td> <td>約24%</td> <td>約18%</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44%</td> <td>約32%</td> <td>約18%</td> <td>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39%</td> <td>約31%</td> <td>約23%</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36%</td> <td>約29%</td> <td>約29%</td> <td>2%</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31%</td> <td>約29%</td> <td>約30%</td> <td>約3%</td> <td>1%</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34%</td> <td>約28%</td> <td>約30%</td> <td>3%</td> <td>0%</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44%</td> <td>約26%</td> <td>4%</td> <td>約2%</td> <td>約11%</td> <td>0%</td> <td>約10%</td> </tr> </table> <p>(主な意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・素晴らしい森、たくさんの自然に癒されることができましたこと、感謝申し上げます。また来たいです。</li> <li>・木が陰を作ってくれていて、タープいらずで、すごく過ごしやすかったです。</li> </ul>		20代以下	30代	40代	50代	60代	70代以上	男	3人	3人	5人	4人	15人	24人	女	0人	4人	6人	19人	56人	39人	広報ぎふ	その他広告物	インターネット	友人・知人	その他	約50%	約3%	約6%	約24%	約14%	ひとり	家族	友人	学校関係	会社関係	その他	約26%	約12%	約51%	0%	約3%	約5%	ある	ない	約36%	約56%	見やすい	見づらい	どちらでもない	約64%	0%	約33%	良く分かる	分かりづらい	どちらでもない	約58%	2%	約38%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	約55%	約24%	約18%	0%	0%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	約44%	約32%	約18%	2%	0%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	約39%	約31%	約23%	2%	0%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	約36%	約29%	約29%	2%	0%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	約31%	約29%	約30%	約3%	1%	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	約34%	約28%	約30%	3%	0%	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44%	約26%	4%	約2%	約11%	0%	約10%
	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代以上																																																																																																																																
男	3人	3人	5人	4人	15人	24人																																																																																																																																
女	0人	4人	6人	19人	56人	39人																																																																																																																																
広報ぎふ	その他広告物	インターネット	友人・知人	その他																																																																																																																																		
約50%	約3%	約6%	約24%	約14%																																																																																																																																		
ひとり	家族	友人	学校関係	会社関係	その他																																																																																																																																	
約26%	約12%	約51%	0%	約3%	約5%																																																																																																																																	
ある	ない																																																																																																																																					
約36%	約56%																																																																																																																																					
見やすい	見づらい	どちらでもない																																																																																																																																				
約64%	0%	約33%																																																																																																																																				
良く分かる	分かりづらい	どちらでもない																																																																																																																																				
約58%	2%	約38%																																																																																																																																				
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満																																																																																																																																		
約55%	約24%	約18%	0%	0%																																																																																																																																		
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満																																																																																																																																		
約44%	約32%	約18%	2%	0%																																																																																																																																		
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満																																																																																																																																		
約39%	約31%	約23%	2%	0%																																																																																																																																		
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満																																																																																																																																		
約36%	約29%	約29%	2%	0%																																																																																																																																		
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満																																																																																																																																		
約31%	約29%	約30%	約3%	1%																																																																																																																																		
大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満																																																																																																																																		
約34%	約28%	約30%	3%	0%																																																																																																																																		
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44%	約26%	4%	約2%	約11%	0%	約10%																																																																																																																																
<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>・駐車場の時計が修理待ちのままになっていますが、修理はいつするのですか？ (⇒現在、修理待ちです。)</li> <li>・東北口のカウンターがうまくできません。交換してください。 (⇒交換しました。)</li> <li>・秋もキャンプがしたいです。 (⇒泊まりの時期は条例で5～9月と決まっております。それ以外の時期は、デイキャンプをお楽しみください。)</li> <li>・板が取り替え時期 (⇒テントデッキについては、基礎が腐食してきているため、板の取り換えではなく、撤去・整地の方向で考えております。)</li> <li>・じどうはんばいき (⇒缶やペットボトル等のゴミの問題があるため、現在のところ設置予定はありません。)</li> <li>・歩いている途中にお尻をおろして短時間足を休める所がほしい。 (⇒検討します。)</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	S	S
		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	A	A
		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	S	S
		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				
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>森林教室、森の音楽会は感染症対策として換気及び消毒を行い、森林教室は6回、森の音楽会は5回実施した。森林教室では木や木の実を使った工作や小物入れ作り、箸作りを行い、木との触れ合いを通じて、自然への親しみを感じてもらうことができた。森の音楽会では昨年に続き、平日に未就園児対象で開催し、好評を得た。 森林教室、森の音楽会ともに、広報ぎふで募集し公平性を保つよう努めた。 SNSを活用し、施設の紹介やイベントのお知らせを積極的に行った。特にInstagramを活用して、季節の花や動物、行事を紹介することができた。 施設内の美化に努め、特に四季の森センター周りの草むしり、清掃を重点的に行い、きれいに保つことができた。 毎年のことではあるが、ハチの巣駆除を重点的に行った。発見した場合は、即日掲示板でのお知らせ、早急な駆除を行うことができた。 自主事業として、ソロキャンプイベントを行い、好評を得、さらに後日のキャンプ場利用につながった。</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>キャンプ場利用者へのアンケート依頼と回収について、キャンプ場利用者は荷物の出し入れや支払いなどで大変忙しいため、その場で記入、回収は困難であった。そのことを踏まえてアンケートを記入してもらうため、あらかじめファイルに挟み、受付の際に渡し、時間のある時に記入してもらい、終了時に回収することにした。その結果、キャンプ場利用者のアンケートの回収数が少しずつではあるが増加した。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>森林教室、森の音楽会ともに好評であるため、引き続き、要求水準以上の開催を予定する。 アンケートの回収について、特にキャンプ場利用者への記入のお願いを行っていく。 現在は、受付時にファイルに入れて渡し、時間のある時に記入し、終了時に返却してもらうようにしている。 ハチの巣を発見した場合は、即お知らせを掲示し、早急に駆除を行っていき、安全に利用してもらえるように努める。 管理道、散策路の巡回により倒木等を発見した場合、即、対応するよう努める。 携帯電話の電波について、引き続き、各キャリアにおける電波状況を確認し調査を行っていく。 キャンプ場利用者への薪・炭の販売を行い、利便性を高めていく。 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。 有料施設使用申込書の記載内容のチェックを複数人で行うことを徹底する。 イベント等の募集には広報ぎふを用い、公平性を高める。</p>

●所管課の意見

・安全対策や感染症対策に配慮しながら、過去評判の良かった取り組みなどを積極的に採用し、森林教室や森の音楽会を開催できている。  
・SNSを活用し、イベント情報の他、施設内で見られる自然の魅力を発信しており、施設のPRに取り組んでいる。  
・前回の評価委員会にて指摘のあった、キャンプ場の利用が多いのに対してアンケートが回収できていないという課題に対し、利用者目線に立ったアンケート回収策を実践している点が評価できる。

●指定管理者評価委員会の意見

・非常に経営努力をされている。  
・近年は冬のキャンプも需要が高まっているので、宿泊の期間について今後検討してください。  
・トイレの和式を簡易な方法で洋式にできないかを今後検討してください。  
・パンフレットなどにアンケート用のQRコードをつけて、家に帰ってからもアンケートに答えられるような検討をお願いします。