

●施設の概要

施設名	境川緑道公園	所管課	都市建設部 公園整備課
所在地	岐阜市柳津町字堤外		
指定管理者名	境川緑道公園管理運営企業体		
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)	45,000,000円		
施設の設置目的	境川緑道公園は、本市を代表する緑地であり、市民のみならず県外からも多くの方が訪れ散策やレクリエーション等を楽しむ場として広く活用されている。市民に緑化の役割や大切さを知ってもらい、快適かつ安心して利用してもらうために設置。		
施設概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 開設面積173,999㎡</li> <li>・ 主な施設【有料テニスコート(全天候型4面)、無料テニスコート(ハードコート)、ゲートボールコート、パターゴルフ場】</li> <li>・ その他の施設【管理事務所、トイレ、休憩所、駐車場、園路など】</li> </ul>		

●利用状況

単位：名

		有料テニスコート	無料テニスコート	パターゴルフ、ゲートボール	一般来園者	利用者合計
H26年度	上半期	5,195	1,376	1,138	33,269	40,978
	下半期	2,971	984	1,308	33,034	38,297
	合計	8,166	2,360	2,446	66,303	79,275
H27年度	上半期	5,851	2,132	1,135	80,176	89,294
	下半期	4,904	2,039	1,110	35,877	43,930
	合計	10,755	4,171	2,245	116,053	133,224
H28年度	上半期	5,588	2,093	1,122	84,912	93,715
	下半期	4,996	1,567	590	32,720	39,873
	合計	10,584	3,660	1,712	117,632	133,588
H29年度	上半期	4,793	1,856	877	88,719	96,245
	下半期	3,407	1,349	747	32,828	38,331
	合計	8,200	3,205	1,624	121,547	134,576
H30年度	上半期	4,213	1,834	526	86,571	93,144
	下半期	4,088	1,653	505	36,790	43,036
	合計	8,301	3,487	1,031	123,361	136,180

※平成29年4月1日から有料テニスコートの使用料を200円/1時間から720円/1時間に改定。

●業務の履行確認

区分	確認事項 (運営業務について)	履行状況(実施内容・時期等)
利用者 サービス	1 公園全般の業務の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者への直接の声掛けを園内パトロールによって行い、その時に意見や公園内の変化などを聞いて日報に記入し情報収集を行っている。緊急性の高い事柄については本社へ電話連絡をとり、早急に対応するよう手配をする。また、日報、毎月のミーティングで情報を共有し、スタッフ内の意識の統一を図っている。この半期については大きな要望、苦情の報告はない。</li> <li>・10月には境川中学校の職場体験学習を受け入れ、境川緑道公園での管理作業の体験を行った。生徒たちには公園の利用の仕方、管理作業についての理解を深めてもらうよい機会になったと思う。</li> <li>・12月には柳津小学校3年生の課外授業を実施し、境川緑道公園全般の説明、園内にいる動物(水辺の鳥、魚など)、植物についての説明を行った。</li> <li>・テニスコートの駐車場のライン引きを新規事業で行った。駐車場ラインが消えている状態ではなかったが、利用者との要望の中で駐車場のラインを塗り直してほしいとの声を頂いたため、10月にテニスコートの駐車場のライン引きを行った。</li> <li>・防犯対策として管理事務所内に金庫、さすまた、外には光センサーライトを設置し、不審者対策をとった。</li> <li>・1月には新規事業として地域協議会を立ち上げ、会議を行った。地域からの意見を聞き、「地域の皆様から愛される公園」を目指して今後運営に役立てたいと考えている。</li> </ul>
	2 有料公園施設 (供用日、時間の遵守、施設貸付、利用受付及び、使用料収納業務)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・岐阜市予約システムについては、管理事務所では予約のみを受け、本社にて取消、請求業務を適切に行っている。</li> <li>・テニスコート用ブラシを備品として購入した。</li> <li>・無料貸出テニスラケットのグリップの補修を行った。</li> <li>・テニスコートの現金の取扱いについては、当日徴収した現金は現金専用金庫に入れ、業務終了後は本社にて適切に保管管理を行っている。</li> <li>・テニスコートの貸出時間についてはトラブルが起きないように貸出時に注意事項を口頭で伝えるよう徹底している。</li> </ul>
	3 駐車場の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・開始30分前、終了30分後に施錠管理を実施した。</li> <li>・施錠前には違法駐車の確認を行うことを実施した。</li> <li>・修繕により駐車場の白線引きを行った。(平成30年10月)</li> <li>・利用時間の終了時刻を駐車場利用者に口頭による案内を実施した。</li> <li>・駐車場の利用状況の把握を巡回等により適切に実施した。</li> </ul>
	4 広報の方策について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページ、ツイッターを通じ情報を発信した。</li> <li>・広報誌に情報を掲載した。(岐阜咲楽、中日新聞ほっとWeb)</li> <li>・園内掲示板にてイベント情報を発信した。</li> </ul>

区 分	確 認 事 項	履 行 状 況		
		履行状況	履行実施月	備 考
自主事業・ 提案事業	1 境川緑道公園見守り隊カードの 配布(近隣住民)	継続	4月～	「防犯緊急連絡先一覧表」を記載したカードを配布し、防犯機能を向上につなげている
	2 ボランティア団体との協働 (燃料を提供)	継続	4月～	芝刈をしていただける方に機械燃料を提供
	3 道の駅管理者との連携 (テニスコートポイントカード 10ポイントでドリンクサービス)	継続	4月～	道の駅柳津にてドリンク交換
	4 スタッフユニフォームの着用	継続	4月～	スタッフ専用ジャンパー支給
	5 花プランター苗植替え・ハンギング バスケット花苗植替え	継続	12月	常設トイレ右岸1基、左岸1基に各2基設置
	6 テニスコートポイントカードの 発行・景品交換	継続	11月	テニスボール2個入り缶1缶と交換(年2回)
	7 テニスラケット・ボールの 無料レンタル	継続	4月～	案内所にて貸出
	8 レジャーシートの無料レンタル	継続	4月～	案内所にて貸出
	9 柳津小学校授業協力	実施	12月	緑道公園についての講義依頼
	10 無料遊具レンタル (バドミントン・フリスビー・ ボール)	継続	4月～	案内所にて貸出
	11 案内看板設置(園内ウォーキングマップ・ ハザードマップ・自然観察)	継続	4月～	遊歩道脇に設置
	12 有料テニスコート予約状況 ボード設置	継続	4月～	テニスコート入口に設置
	13 境川中学校職場体験受入れ	実施	10月	生徒3名受入れ
	14 テニスコート駐車場ライン引き	実施	10月	ラインがうすくなったため実施
	15 防犯対策	新規実施	11月	管理事務所にさすまた、センサーライト・金庫設置
	16 スタッフの安全講習会	実施	1月	普通救命講習 I
	17 凧あげまつり実行委員会との連携	継続	2月	アンケート実施
	18 地域協議会開催	新規実施	1～3月	境川緑道公園発展のため、地域の方々(柳津自治会連合会会長等)が集まり会議を実施
	19 親子テニス教室開催	新規実施	3月	アンケート実施
	20 通常警備 毎日	実施	毎日	朝・夕2回
	21 園内清掃 年36回	実施	4月～	朝・夕2回

区 分	確 認 事 項	履 行 状 況		
		履行状況	履行実施月	備 考
施設管理	1 芝エアレーション	実施	2月	芝生平地エアレーション
	2 芝施肥	実施	3月	芝生地全体への化成肥料散布
	3 樹木施肥	実施	2月	樹木への有機系肥料施肥
	4 芝目土	実施	2月	芝生平地への目砂散布
	5 竹林整備	実施	2～3月	枯竹の伐採や間引き
	6 トンボ池清掃	実施	3月	右岸2ヶ所清掃
	7 噴水清掃 年6回	実施	10月・12月	右岸池の清掃
	8 水路清掃 年1回	実施	2月	右岸水路 浚渫作業と除草
	9 セアカゴケグモ調査	実施	週1回	毎週月曜日
	10 トイレ清掃 毎日	実施	毎日	全トイレ朝・夕2回
	11 トイレ給水	実施	4月～	毎日の点検で確認
	12 平面芝生管理 2回	実施	10～11月	平面全体芝刈
	13 法面芝生管理 1回	実施	12月	法面全体芝刈
	14 手引除草	実施	3月	植栽帯等手引除草
	15 テニスコート除雪	-	-	テニスコート内除雪
	16 浄化槽点検 年4回（左岸・右岸）	実施	12月・2月	専門業者による点検
	17 浄化槽引抜き点検 年1回	実施	2月	専門業者による点検
	18 遊具点検（日常点検・月1回点検）	実施	4月～	パトロール時点検等
	19 遊具点検（専門業者による点検）	実施	11月	専門業者による点検
	20 民有地の一体管理	実施	11月	草刈
	21 樹木管理	実施	11～12月	高木支障枝剪定・低木刈込
区 分	確 認 事 項	履 行 状 況（実施内容、時期等）		
施設修繕	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	ゲートボール場整備（ベンチ設置含む）（11・12月） 街灯バッテリー及び電球交換（12月） 移動トイレ給水バルブ交換（12月）		

区分	確認事項	履行状況(実施内容、時期等)
危機管理・法令遵守	その他の留意事項、関係法令の遵守、個人情報の保護、非常時の対応策について	さすまた・防犯用センサーライト・案内所内金庫設置(11月) AED講習・救急救命訓練(1月) 危機管理講習(3月)

## ●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	テニスコート利用者99名、公園利用者100名、イベント開催時におけるテニス教室10名、凧あげまつり117名、計326名から回答を得ました。
利用者アンケートの実施結果	<p>○テニスコート利用者</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 年齢 20歳未満2%・20代0%・30代6%・40代34%・50代41%・60代以上14%・未回答3%</li> <li>2) 性別 男性43%、女性57%・未回答0%</li> <li>3) 住所 市内66%・県内25%・県外6%・未回答3%</li> <li>4) 来園形態 団体チーム59%・友人30%・家族6%・未回答5%</li> <li>5) 何で知ったか 前から知っていた96%・口コミ3%・ホームページ0%・SNS0%・雑誌0%・その他1%</li> <li>6) 来園回数 ほぼ毎日9%・週一回65%・月一回22%・年数回1%・年一回0%・初めて1%・未回答1%</li> <li>7) ポイントカードについて 大変満足39%・満足36%・普通20%・やや不満0%・不満0%・未回答5%</li> <li>8) 満足度ハード面 大変満足46%・満足31%・普通15%・やや不満2%・不満3%・未回答3%</li> <li>9) 満足度ソフト面 大変満足49%・満足30%(大変満足・満足合計79%)・普通21%・やや不満0%・不満0%・未回答2%</li> <li>10) 職員の対応 大変満足31%・満足36%(大変満足・満足合計67%)・普通31%・やや不満0%・不満0%・未回答2%</li> <li>11) 総合満足度 大変満足34%・満足48%(大変満足・満足合計82%)・普通15%・やや不満1%・不満0%・未回答2%</li> <li>12) 次回の利用について 必ず来る73%・来たいと思う24%・どちらとも言えない0%・来ないと思う0%・来ない0%・未回答3%</li> </ol> <p>○公園利用者</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 年齢 20歳未満2%・20代0%・30代10%・40代7%・50代8%・60歳以上73%</li> <li>2) 性別 男性48%、女性51%・未回答1%</li> <li>3) 住所 市内84%・県内7%・県外2%・未回答7%</li> <li>4) 来園形態 家族25%・友人23%・団体チーム21%・1人10%・その他21%・未回答0%</li> <li>5) 何で知ったか 前から知っていた99%・口コミ0%・ホームページ1%・SNS0%・雑誌0%・その他0%</li> <li>6) 来園回数 週一回以上49%・週一回27%・月一回15%・初めて6%・未回答3%</li> <li>7) 来園目的 散歩62%・ジョギング5%・遊具8%・芝生広場25%・その他0%・未回答0%</li> <li>8) 満足度ハード面 大変満足9%・満足25%・普通64%・やや不満0%・不満0%・未回答2%</li> <li>9) 満足度ソフト面 大変満足21%・満足66%(大変満足・満足合計87%)・普通13%・やや不満0%・不満0%・未回答0%</li> <li>10) 職員の対応 大変満足14%・満足41%(大変満足・満足合計55%)・普通43%・やや不満0%・不満0%・未回答2%</li> <li>11) 総合満足度 大変満足14%・満足65%(大変満足・満足合計79%)・普通19%・やや不満0%・不満0%・未回答2%</li> <li>12) 次回の利用について 必ず来る75%・来ると思う21%・どちらとも言えない0%・来ないと思う0%・来ない0%・未回答4%</li> </ol> <p>○イベント時(凧あげまつり)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 性別 男性33%・女性66%・未回答1%</li> <li>2) 来園形態 家族77%・友達7%・チーム7%・その他1%・未回答8%</li> <li>3) 何で知ったか チラシ56%・友達23%・ホームページ1%・その他11%・未回答9%</li> <li>4) 満足度ハード面 大変満足36%・満足15%・普通9%・やや不満0%・不満3%・未回答37%</li> <li>5) 満足度ソフト面 大変満足27%・満足15%(大変満足・満足合計42%)・普通21%・やや不満0%・不満3%・未回答34%</li> <li>6) 職員の対応 大変満足78%・満足20%(大変満足・満足合計98%)・普通2%・やや不満0%・不満0%・未回答0%</li> <li>7) 総合満足度 大変満足60%・満足34%(大変満足・満足合計94%)・普通3%・やや不満1%・不満0%・未回答2%</li> <li>8) 次回の参加について また参加したい73%・参加したいと思う19%・どちらとも言えない4%・多分参加しない1%・参加しない3%・未回答0%</li> </ol> <p>○イベント時(親子テニス教室)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 性別 男性30%・女性70%・未回答0%</li> <li>2) 来園形態 父20%・母60%・その他20%・未回答0%</li> <li>3) 何で知ったか チラシ50%・友達50%・ホームページ0%・その他0%・未回答0%</li> <li>4) 満足度ハード面 大変満足60%・満足40%・普通0%・やや不満0%・不満0%・未回答0%</li> <li>5) 満足度ソフト面 大変満足20%・満足20%(大変満足・満足合計40%)・普通50%・やや不満10%・不満0%・未回答0%</li> <li>6) 職員の対応 大変満足90%・満足10%(大変満足・満足合計100%)・普通0%・やや不満0%・不満0%・未回答0%</li> <li>7) 総合満足度 大変満足50%・満足40%(大変満足・満足合計90%)・普通0%・やや不満10%・不満0%・未回答0%</li> <li>8) 次回の参加について また参加したい80%・参加したいと思う10%・どちらとも言えない10%・多分参加しない0%・未回答0%</li> </ol>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	利用者からテニスコート前駐車場のラインがうすい →10月にライン引きを実施

●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	市民が平等に利用できるための基本的な考え方についての評価	○有料公園施設や駐車場の利用について平等性を保つ姿勢や方策を実施している	A	A	A
			○法令等で禁止されている行為、危険行為、迷惑行為について使用の制限などを実施している	A	A	A
		当該都市公園に関する情報の公開、広報の方策についての評価	○当該都市公園について、広く利用情報を公開、発信する姿勢、方策を実施している	A	A	A
	区分評価					A
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	事業計画書の内容における基本的な考え方についての評価	○「公の施設」を運営・管理するという基本的な考え方を有し業務を遂行している	S	S	S
		園内の施設等管理に対する考え方についての評価	○各施設の維持管理のため、各施設の特性を理解して管理・運営している	A	A	A
			○施設（有料公園施設については除く）の維持管理のため、安全性、機能保全、快適性を確保する管理・運営を実施している	A	A	A
			○公園利用者が快適に過ごすことのできる樹木等（芝生を除く）の育成管理（草刈、樹木剪定等）を実施している	A	A	A
		○公園利用者が快適に過ごすことのできる芝生の育成管理を実施している	A	A	A	
	有料公園施設運営に対する考え方についての評価	○有料公園施設を利用者が快適に利用できるための方策を実施している	S	S	S	
	管理の質及び利用者サービスの向上に対する取り組みについての評価	○管理の質及び利用者サービスの向上に対する具体的な方策を実施している	A	A	A	
		○利用者ニーズや苦情に対する把握方策及びその対応策を実施している	A	A	A	
	○当該公園全体の利用促進に対する方策を実施している	S	S	S		
	その他応募者の独自提案	○その他公園の設置目的を最大限に発揮できるような独自提案について実施している	A	A	A	
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	「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」に対する基本的な考え方についての評価	○当該公園の効用が最大限に発揮できるための、効率性の高い業務を遂行している	S	S	S
		管理に係る経費の縮減に対する取り組みについての評価	○指定管理経費を縮減するための方策を実施して、指定管理料に反映されている	A	A	A
			○スタッフ（採用予定者も含む）の配置は適正なものとなっている	A	A	A
		有料公園施設の利用促進に対する評価	○有料公園施設の利用促進を図るための方策を実施している	S	S	S
	その他経費縮減について応募者の独自提案	○経費縮減について応募者の独自提案を実施している	S	S	S	
区分評価					S	

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	当該団体の業務遂行能力についての評価	○業務を遂行できるための安定的な経営基盤を有している	S	S	S		
			○業務を遂行できる適正な団体構成となっている	A	A	A		
			○組織及びスタッフ（採用予定者も含む）の経歴、保有する資格が適正であり、ノウハウ、専門知識等を使い管理している	A	A	A		
			○業務を遂行するにあたり、スタッフ（採用予定者を含む）の管理、適正な監督体制をとり、人材育成の方策を実施している	A	A	A		
			○施設の日常点検、定期点検など、異常を早急に発見しようとする方策を実施している	A	A	A		
			○異常があった際に、応急措置を行う体制が整っている	A	A	A		
			○法令を遵守する重要性や個人情報保護について理解し、情報の漏洩を防ぐための方策を実施している	A	A	A		
		緊急時における対応についての評価	○事故を予防するための体制が整っている	A	A	A		
			○事故の発生時に被害者への対応及び施設の復旧などの方策を実施している	A	A	A		
			○大雨、地震などの災害発生が予想されるとき、または発生した時の体制が整っている	A	A	A		
			○災害発生後の対応について、罹災状況の確認と早急な復旧をする態勢が整っている	A	A	A		
		区分評価						A
		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	事業計画書が地元活性化、地元へ貢献できる内容であるかの評価	○地元での社会活動を具体的に実施している	A	A	A
					○公園の特徴を理解し、地元への配慮等を実施している	S	S	S
○地元の法人その他の団体の育成施策を実施している	A				A	A		
○地元の住民、高齢者、障害者等の雇用が確保されている	A				A	A		
区分評価						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>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>・職場体験の実施、境川緑道公園についての授業の実施や境川緑道公園地域協議会を開催し、積極的に地域貢献を行った。</p>
<p>今期の取組みに対する評価</p>	<p>1 境川緑道公園地域協議会を開催し、多方面からの意見を参考に利用者サービスの向上を図った。 参加者 柳津自治会連合会会長、柳津町商工会、柳津小学校、柳津小学校PTA、岐阜聖徳学園大学、柳津児童館、カラフルタウン岐阜柳津、柳津町自治会連合会</p> <p>2 地域と連携して公園に親んでもらうために、第7回やないづ凧あげまつりを実施した。そしてアンケートで職員対応や総合満足度の項目で高い評価をいただくことができた。</p> <p>3 親子でテニスを楽しめるイベントを開催し、テニスコート利用者の増加を図った。</p> <p>イベントの開催や施設管理を安定的に行い、いつ来園しても安心して楽しんでいただける公園として適切な管理運営ができた。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>1 園内施設の老朽化→施設の安全管理対策を十分行う 2 園内パトロールの強化 3 アンケート、声掛け運動による直接園内利用者からの情報収集 4 危険箇所等が見つかった場合の対応の確認 5 専門知識・技術を生かした管理運営を行う 6 スタッフ教育 7 情報の共有などの徹底 8 地域協議会の提案を参考に管理運営を行う</p>

●所管課の意見

・全ての業務において、着実に履行できている。  
・地域と連携したイベントの実施や運営協議会を開催して利用者サービスの向上を図ることができている。

以上により、管理運営の状況は、協定書の内容に基づき良好である。

●指定管理者評価委員会の意見

・毎日の日報や毎月のミーティングなどスタッフ間の情報共有、イベントへの積極的な参加やスポーツ具の貸出など利用者サービス向上に対する取り組みに加え、風雨災害に対する予防処置を実施するなどの管理運営は非常に評価できる。  
・HPにおける苦情クレームの公開やツイッターによる情報発信に関しても非常に評価できる。  
・引き続き、地域貢献を積極的に実施していただきたい。  
・公園利用者の職員への対応への評価は「普通」の回答比率が相対的に高いため、接遇研修の実施等の検討をお願いしたい。  
・利用促進のPRの効果もあり、利用者の増加がみられ、今後も継続した利用者増の取り組みに期待する。