

●施設の概要

施設名	岐阜ファミリーパーク	所管課	都市建設部 公園整備課
所在地	岐阜市北野北、出屋敷及び山県北野地内		
指定管理者名	ファミリーパークホールディングス		
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)	95,370,000円		
施設の設置目的	総合公園である岐阜ファミリーパークは、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・スポーツ等を楽しむ場所であり、また、岐阜市少年自然の家との連携により、自然に親しみつつ学ぶ場として、広く利用するために設置。		
施設概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・開設面積541,443㎡</li> <li>・こどもゾーン【サイクルモノレール、スーパーモービル、ボブスレー、バッテリーカー、ボート、ゴーカート、長大ローラーすべり台、芝滑り、ふわふわドーム、くもの巣遊具、ハチの巣遊具、すくすくランド(幼児用遊具) ジェロニモ砦、管理棟(事務所、フードコーナー、休憩所、トイレ)など】</li> <li>・スポーツレクリエーションゾーン【野球場(1面)、サッカー場兼ラグビー場(1面)、有料テニスコート(全天候型10面)、ミワクル広場、芝生広場、徳山の家など】</li> </ul>		

●利用状況

		単位：名			単位：円	
		こどもゾーン	スポレクゾーン	ミワクル広場	利用者合計	料金収入
H29年度	上半期	257,900	46,165	41,971	346,036	27,785,605
	下半期	165,278	21,054	53,725	240,057	17,429,320
	合計	423,178	67,219	95,696	586,093	45,214,925
H30年度	上半期	219,720	48,353	35,107	303,180	24,652,865
	下半期	129,073	28,584	27,080	184,737	17,692,150
	合計	348,793	76,937	62,187	487,917	42,345,015
R1年度	上半期	236,072	49,113	37,296	322,481	27,940,985
	下半期	231,878	29,670	24,624	286,172	25,160,670
	合計	467,950	78,783	61,920	608,653	53,101,655
R2年度	上半期	156,149	26,298	8,364	190,811	19,746,900
	下半期	223,249	29,172	19,608	272,029	28,323,360
	合計	379,398	55,470	27,972	462,840	48,070,260
R3年度	上半期	211,414	30,744	10,974	253,132	26,487,240
	下半期	242,650	42,414	18,444	303,508	31,457,530
	合計	454,064	73,158	29,418	556,640	57,944,770

●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	1 業務日報：毎日（日報提出）、業務報告：毎月（月報提出） 2 利用者へ必要な情報の提供：案内看板の適切な設置・園内放送やホームページのお知らせ欄を活用、特に新型コロナウイルス感染拡大防止を呼びかける注意喚起看板の設置や消毒液の設置・園内放送の徹底 3 施設利用者把握：アンケートの実施、ホームページでの意見聴取を常時実施 4 ファミリーパーク各施設の協働体制：少年自然の家、体育館の参加による協働体制を整え、三者会議を開催（11月17日 少年自然の家） 5 地域機関との連携：緊急時等の対応は、地域を管轄する機関（警察、消防、地元自治会等）と連携し、安全対策（防犯活動）や自然災害対応（防災士の配置や防災備品の充実）を実施 6 管理要員の適正な配置：毎月の勤務体制表にて実施 7 ファミリーパーク運営協議会の開催：三輪北自治会連合会、地域市議会議員、岐阜市職員で構成 年2回開催予定（今回は新型コロナウイルス感染拡大防止のため全体会を中止とし、個別説明、資料配布を実施） 8 日常安全管理：安全管理マニュアルや防犯器具を常備し、送迎カートやシャトルカーの緊急時の使用を実施
	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）	1 有料施設の適切な管理：供用日・供用時間は仕様書を遵守 2 施設の安全運航：施設のメンテナンスについては事前に周知し、緊急時はホームページ等を活用し周知 3 施設貸付：スポーツ施設の利用促進を図るため、ホームページと岐阜市公共施設予約システムのページをリンクさせ活用 4 使用料の徴収：使用料の取扱いについては細心の注意を払い、複数人でのチェックを実施
	3 ミワクル広場の維持管理	1 専属の監視員の配置：土日祝日及び学校の長期休暇に合わせ専属の監視員を常駐 2 安全対策：放送設備の設置や熱中症対策に緑のカーテン設置やパラソルベンチ、飲み物の自動販売機及びミスト遊具の設置等 3 施設利用者把握：利用者アンケートは随時実施 4 ジャンピングボムのボール点検は随時実施 5 遊具周辺の基礎段差の修繕
	4 駐車場の維持管理	1 臨時駐車場（未舗装）の管理：定期的な除草作業を行い、適切な管理を実施、地表面の不陸整正等の実施、フェンスの修繕を随時実施、スポレクゾーン駐車場の位置標示実施 2 こどもゾーン駐車場：ゲートの閉鎖により夜間及び休日の管理を適切に実施し、経年劣化による路面修理を実施（舗装面補修） 3 スポレクゾーン駐車場：常時使用可能 4 こどもゾーン第4駐車場完成に伴い管理実施
	5 広報の方策について	1 ホームページとFacebookによる公園情報の発信、園内パンフレットの作成 2 岐阜市広報誌及び民間広報誌への情報提供：イベントなど、市民への広報は岐阜市広報紙を活用、フリーペーパー等の情報誌にもイベント案内等を掲載（春夏秋冬びあ他） 3 地域への情報提供：地元自治会、小学校等へ適時案内チラシを配布 4 情報サイトへの施設情報の掲載：専門誌・情報誌に掲載

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 お客様ドーナツプレゼント事業	実施	10月～	回数券3,000円分でドーナツ1個をプレゼントし、回数券の販促と利用者増に繋がった。交換個数は下半期1,163個(R3上半期 996個)
	2 開設40周年記念企画の実施	実施	10月～	開設40周年を記念した岐阜バスとの共同企画として、岐阜バスを利用して来園した方に「1DAY Freeバスポート」やドーナツ、オリジナル缶バッジなどをプレゼントした。1DAY Freeバスポート引換数 R3下半期224名(R3上半期215名)
	3 高校生による花苗の栽培品の活用	実施	10月	岐阜農林高校生徒が栽培した花苗2,000株を花壇に植栽した。
	4 熱中症対策及び省エネ対策	実施	10月	省エネ対策や果実の収穫を兼ねた緑のカーテン(ゴーヤ、四角豆)を、管理棟休憩所南側、ポート乗り場待合所及びミワクル広場の3か所に設置し、利用者が熱中症対策を講じた。
	5 ふれあい温室の活用	実施	10月～	温室で草花の種から栽培を実施した。園内活用の花苗やラベンダーの苗木の栽培を行った。(挿し木による栽培)
	6 シャトルカーの運行	実施	10月～	こどもゾーンとスポレクゾーンを結ぶシャトルカー(新型コロナウイルス感染拡大防止対策を実施)を運行している。(土日祝日運行)
	7 キッチンカーの導入	実施	10月～	利用者への食の提供とフードコーナーの待ち時間の短縮のため、土日祝日にこどもゾーンにてキッチンカー(新型コロナウイルス感染拡大防止対策を実施)を導入している。
	8 公園内送迎カート運行	実施	10月～	こどもゾーンとミワクル広場での送迎カート(新型コロナウイルス感染拡大防止対策を実施)を運行している。
	9 プリントシール機設置	実施	10月～12月	親子友達での来園者の思い出づくりに活用してもらうため、プリントシール機を設置した。
	10 防災備蓄品の充実	実施	11月	災害等の情報を収集できるように地上デジタル放送の受信環境を整備し、防災対策の充実を図った。
	11 鯉のエサ販売	実施	10月～	こどもゾーン太陽の池に錦鯉を飼育し、鯉のエサを販売。
	12 市民ふれあいフェスティバル	実施	11月3日	スポレクゾーン芝生広場で、オーミー体験乗車、缶バッジづくり、大シャボン玉、自然体験工房、少年自然の家コーナー、キッチンカー等のイベントを開催した。来園者約2,500名
	13 徳山の家を活用したお正月リースづくり	実施	12月26日	徳山の古民家を活用し古い農機具や生活用品の展示を実施。当時の生活様式を感じる施設で、お正月リースづくりの制作を行った。地元の親子22名が参加。
	14 障がい者就労支援事業所との連携	実施	10月～	障がい者就労支援事業所を利用する2名が園内美化作業を週3日間実施。
	15 FC岐阜親子サッカー教室	中止	3月5日	新型コロナウイルス感染拡大状況を鑑みてサッカー教室は中止したものの、参加記念品の配布とFC岐阜によるPR活動を行った。
	16 ファミリーフェア	実施	3月21日	少年自然の家、地域団体との連携により実施。和太鼓演奏、自然体験工房、大シャボン玉コーナーのイベントを開催した。来園者約1,500名
	17 岐阜ファミリーパーク運営協議会の開催	実施	3月30日	地元との連携を密にし、より良い利用者サービス充実のため開催している。三輪北連合会長及び役員、地元市議、市職員で構成されている。今期は新型コロナウイルス感染拡大防止のため全体会を中止とし、個別説明、資料配布を実施。

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 建物、工作物、設備維持管理業務	実施	10月～	1 日常点検業務：環境整備業務と共に実施し、定期管理業務も随時実施 こどもゾーン・ミワクル広場遊具劣化点検実施 有料遊具1年点検(2月25日) 2 安全に対する意識：職員研修(主任研修及び全員朝礼)などを通して、安全に対する意識の向上を図った。 3 施設維持管理：スタッフによるパトロールを実施し、適宜修繕を実施している。 4 野球場内外野整備：専門知識の豊富な業者に年間整備計画の指導を受け実施している。(2月21日～24日実施) 専従スタッフの配置 5 大工経験者による迅速な修繕実施 6 消防演習実施(2月19日実施)
	2 保安警備業務	実施	10月～	1 管理棟警備 夜間及び休日の管理棟の警備は、民間警備会社による機械警備を実施し、異常発生時には、即時対応が可能である。 2 緊急連絡体制 緊急連絡網を確立し、迅速な報告を受けることができるような体制としている。 3 不審者対応 パトロールカーによるパトロール実施、事務所及びスポレクゾーンに防犯器具を常備している。
	3 園内清掃業務 4 便所清掃業務	実施	10月～	日常点検作業 開園前に全員園内清掃実施、常時2名が日常的な建物清掃と便所清掃を実施、業者による定期的な清掃業務実施
	植物管理業務について			
	1 芝生管理 2 除草、草刈	実施	10月～	1 芝生管理 緑化専従スタッフの配置。スポレクゾーンの芝生広場では、職員にて月2回草刈りを実施。さらに、乗用芝刈り機を使用し大規模な管理を年2回実施(肥料の施肥等、除草及び草刈り) 2 除草作業 園路施設周辺における除草作業は、専属職員の配置を行い、常時4名で実施 3 安全講習 草刈作業は従事者全員が刈払機の講習を受講 新人2名(2月9日受講)
	3 樹木管理 4 花壇等管理	実施	10月～	1 緑化班による園内パトロール 2 樹木管理 有資格者による適切な状況判断による管理の実施(枯損木、剪定処理等) 森林組合にて枯木処理 3 花壇管理 職員による花壇管理の実施。提携している岐阜農林高校からの花壇用花苗を活用。また、温室にて栽培している季節の花苗株の活用(ラベンダー栽培) 4 チェンソー安全講習受講済み
	5 動物飼育	実施	10月～	こどもゾーンボート池や野球場前の観賞池では、市民の心をいやす錦鯉を飼育

区分	確認事項	履行状況（実施内容、時期等）
施設修繕	<p>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>1 こどもゾーン (10月) モーター  <ul style="list-style-type: none"> <li>・2号車座席シート交換、フレーム溶接</li> <li>・3号車、8号車駆動ローラー修理</li> <li>・7号車サイドローラー取替</li> <li>・9号車シートベルト交換</li> <li>・10号車フロントサイドローラーベアリング交換</li> </ul>           ゴーカート  <ul style="list-style-type: none"> <li>・12号車サイドブレーキ修理</li> <li>・14号車サイドスプリング交換</li> </ul>           ポート  <ul style="list-style-type: none"> <li>・棧橋修理</li> </ul>           モノレール修理  <ul style="list-style-type: none"> <li>・3号車ブレーキワイヤ交換</li> <li>・5号車駆動ローラー交換</li> <li>・6号車グリップ交換</li> </ul>           (11月) モーター  <ul style="list-style-type: none"> <li>・1号車ベアリング交換</li> <li>・1号車、3号車、6号車、7号車駆動ローラー交換</li> <li>・2号車フロントサブローラー交換、フレーム交換</li> <li>集電ブラシ交換</li> <li>・9号車ブレーキドラム交換</li> </ul>           ポート  <ul style="list-style-type: none"> <li>・111号ペダル修理</li> </ul>           モノレール  <ul style="list-style-type: none"> <li>・1号車駆動ローラー交換</li> <li>・2号車ペダル交換</li> <li>・5号車サドル修理</li> <li>・9号車タイヤゴム取替</li> <li>・ゴムタイヤ用鉄板錆取り</li> </ul>           その他  <ul style="list-style-type: none"> <li>・芝滑り補修</li> <li>・バッテリーカー11号車配線修理</li> </ul>           (12月) モーター  <ul style="list-style-type: none"> <li>・8号車ブレーキドラム交換</li> </ul>           ゴーカート  <ul style="list-style-type: none"> <li>・11号車アクセルワイヤー交換</li> <li>・12号車サイドブレーキ調整</li> <li>・14号車スターター修理</li> </ul>           ポート  <ul style="list-style-type: none"> <li>・114号ペダルシャフト交換</li> </ul>           モノレール  <ul style="list-style-type: none"> <li>・4号車駆動ローラー交換</li> <li>・5号車ペダル修理</li> </ul>           その他  <ul style="list-style-type: none"> <li>・ポートテント仮設修理</li> </ul>           (1月) モーター  <ul style="list-style-type: none"> <li>・6号車シートベルト交換</li> </ul>           ゴーカート  <ul style="list-style-type: none"> <li>・14号車バンク修理</li> <li>・13号車コイル交換</li> <li>・15号車バンク修理</li> <li>・14号車、15号車オイル交換</li> </ul>           ポート  <ul style="list-style-type: none"> <li>・113号モール修理</li> <li>・コースロープ調整</li> <li>・マイク修理</li> <li>・棧橋修理</li> </ul>           その他  <ul style="list-style-type: none"> <li>・芝滑りロープ柵補修</li> <li>・ボブスレーコースワックス塗布</li> </ul>           (2月) モーター  <ul style="list-style-type: none"> <li>・乗り場ペンキ塗布</li> <li>・レール錆落とし</li> <li>・8号車駆動ローラー、ベルト修理</li> <li>・10号車座席シート取付</li> </ul>           ゴーカート  <ul style="list-style-type: none"> <li>・14号車、15号車ワックス磨き</li> <li>・15号車バンク修理</li> </ul> </p>

区分	確認事項	履行状況（実施内容、時期等）
施設修繕	<p>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>ボート</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・115号ペダルシャフトねじ左右交換</li> <li>・棧橋風向計取付</li> </ul> <p>サイクル</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・4号車、5号車錆落とし、塗装</li> </ul> <p>その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・芝滑り補修</li> <li>・ウッドデッキ高圧洗浄</li> </ul> <p>(3月)</p> <p>モーター</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・7号車駆動ローラー、ベアリング交換</li> <li>・2号車左リヤード下サイドローラーベアリング交換</li> <li>・6号車ローラーベルト交換</li> <li>・1号車タイヤゴム交換</li> <li>・10号車ブレーキドラム交換修理</li> <li>・10号車荷台塗装補修</li> <li>・3号車集電ブラシ交換</li> <li>・6号車左フロント下サイドローラーベアリング交換</li> </ul> <p>モノレール</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1号車、2号車、5号車、6号車、9号車錆落とし塗装</li> <li>・5号車ペダル修理</li> <li>・4号車ブレーキ修理</li> </ul> <p>ゴーカート</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・11号車サイドワイヤー交換</li> <li>・14号車バンク修理タイヤ交換</li> <li>・15号車バンク修理</li> </ul> <p>その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ボブスレーソリスケット交換</li> <li>・ボブスレーソリ修理</li> <li>・芝滑り芝修理</li> <li>・バッテリーカー16号、17号バッテリー交換</li> <li>・皆スピーカー交換修理</li> </ul> <p>2 スポレクゾーン（主な修繕等）</p> <p>(10月)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ジャンピングボムボール交換</li> <li>・野球場事務所雨漏り修理</li> <li>・南門扉修理</li> <li>・ミワクル渓流橋補修</li> <li>・テニス場人工芝修繕</li> <li>・スポレクバス停看板修理</li> </ul> <p>(11月)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ジャンピングボムボール交換</li> <li>・南口トイレ漏水修理</li> <li>・ビニールハウス修繕</li> </ul> <p>(12月)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ジャンピングボムボール交換</li> <li>・落葉回収用ネットの修理</li> </ul> <p>(1月)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ジャンピングボムボール交換</li> <li>・大池ウッドデッキ支柱高圧洗浄</li> <li>・テニス場ドウダンツツジ植栽</li> <li>・第3駐車場ライン引き</li> </ul> <p>(2月)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ジャンピングボムボール交換</li> <li>・野球場グラウンド整備</li> </ul> <p>(3月)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ジャンピングボムボール交換</li> <li>・大池パーゴラデッキ高圧洗浄</li> <li>・バランスファイト混合土投入段差解消</li> <li>・ホーンテッドマウンテン網修理</li> </ul>

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、個人情報保護、非常時の対応策について	<p>1 その他の留意事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・常に利用者の声に耳を傾け、サービス向上に努めている。</li> <li>・日本スポーツ施設協会公認スポーツ施設運営士を配置し、運動施設の運営に活かしている。</li> </ul> <p>2 関係法令の遵守</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・すべての法令について、遵守の徹底を図り、さらに市の条例及び規則を遵守し、社会的常識に適正に対応するよう努めている。</li> </ul> <p>3 個人情報の保護</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報の取扱いについて、職員研修にて周知の徹底を図っている。</li> </ul> <p>4 非常時の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急時の対応を想定し各種講習会を実施</li> <li>・防火管理者を複数名配置</li> <li>・責任者から執行役員までの緊急連絡網を整備し、緊急時には迅速な対応を実施。</li> </ul> <p>5 防災対策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域防災計画との連携（防災士の配置・備品の備蓄）</li> <li>・防災対策班設置、防災用備蓄品の充実（備蓄飲料水更新・防災ヘルメット備蓄）地上デジタル放送受信対応により災害情報の収集</li> </ul> <p>※新型コロナウイルス感染拡大防止対策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・注意喚起のための看板を設置した。子ども向けに平仮名での看板も設置。</li> <li>・有料遊具の受付等に間隔を空けて並んでもらうため、足跡ステッカーを貼付。</li> <li>・園内施設、トイレに消毒液等を設置。</li> <li>・遊具施設等の消毒作業を実施。</li> <li>・事務所窓口及びフードコーナーにビニールカーテンを設置。</li> <li>・チェックシートによる職員及び家族の健康チェックを実施。</li> </ul>

●利用者評価

<p>利用者アンケートの実施状況</p>	<p>こどもゾーン255名 ミワクル広場189名 計444名から回答を得た。 (実施期間：令和3年10月1日～令和4年3月31日)</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>○こどもゾーン</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 年齢 10歳未満19%、10代14%、20代5%、30代29%、40代18%、50代7%、60代以上8%</li> <li>2) 性別 男性33%、女性67%</li> <li>3) 住所 市内26%、県内32%、県外42%</li> <li>4) 知名度 前から知っていた67%、ホームページ16%、SNS3%、雑誌1%、口コミ4%、その他9%</li> <li>5) 来園回数 ほぼ毎日0%、週1回以上1%、月に1回以上7%、年に数回程度34%、年に1回程度31%、初めて24%、その他3%</li> <li>6) 人気遊具（複数回答可） ゴーカー141人、長大ローラーすべり台93人、ふわふわドーム93人、スーパーモービル79人</li> <li>7) シャトルカー 知っている115人、知らない140人</li> <li>7-1) シャトルカー利用 利用した30人 利用していない85人</li> <li>8) 満足度 ハード面 大変満足37%、満足51%、普通11%、やや不満1%、不満0%</li> <li>9) 満足度 ソフト面：(大変満足・満足合計82%) 大変満足36%、満足46%、普通18%、やや不満0%、不満0%</li> <li>10) 職員の対応：(大変満足・満足合計82%) 大変満足40%、満足42%、普通16%、やや不満2%、不満0%</li> <li>11) 総合満足度：(大変満足・満足合計89%) 大変満足37%、満足52%、普通11%、やや不満0%、不満0%</li> <li>12) 次回の利用について 必ず来る43%、来たいと思う54%、どちらともいえない2%、たぶん来ない・来ない1% ・係の方が笑顔でとても楽しかった。 ・ゴミが落ちてなくて綺麗だった。 ・職員が親切で嬉しかった。</li> </ol> <p>○ミワクル広場</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 年齢 10歳未満0%、10代1%、20代3%、30代26%、40代65%、50代4%、60代以上1%</li> <li>2) 性別 男性10%、女性90%</li> <li>3) 住所 市内30%、県内62%、県外8%</li> <li>4) 知名度 前から知っていた82%、ホームページ3%、SNS1%、雑誌0%、口コミ13%、その他1%</li> <li>5) 来園回数 ほぼ毎日0%、週1回以上4%、月に1回55%、年に数回22%、年に1回3%、初めて12%、その他4%</li> <li>6) 人気遊具（複数回答可） ジャンピングボム152人、ホーンテッドマウンテン152人、グレートフォール147人</li> <li>7) シャトルカー 知っている170人、知らない19人</li> <li>7-1) シャトルカー利用 利用した28人 利用していない142人</li> <li>8) 満足度 ハード面 大変満足59%、満足38%、普通3%、やや不満0%、不満0%</li> <li>9) 満足度 ソフト面：(大変満足・満足合計98%) 大変満足58%、満足40%、普通2%、やや不満0%、不満0%</li> <li>10) 職員の対応：(大変満足・満足合計90%) 大変満足37%、満足53%、普通10%、やや不満0%、不満0%</li> <li>11) 総合満足度：(大変満足・満足合計97%) 大変満足52%、満足45%、普通3%、やや不満1%、不満0%</li> <li>12) 次回の利用について 必ず来る77%、来たいと思う22%、どちらともいえない1%、多分来ない0%、来ない0% ・体を使って遊べて楽しかった。</li> </ol>
<p>利用者からの要望・苦情と対応・改善</p>	<p>駐車場が広くてありがたいが、駐車した位置が分からなくなってしまう。 →駐車した位置が確認しやすいよう駐車場をエリア毎にナンバリングして出入口に番号を掲示した。 こうしたことにより、職員による空き駐車場への誘導も駐車場ナンバーで案内できるようになり、効率的に業務を行うことができた。</p>



●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	S	S	S
			○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	S	S	S
		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				
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
		○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芝生管理、草刈、樹木剪定を実施している		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	S	S	S
			○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	S	S
		○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	A	A	A
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	S	S	S		
			○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	S	S	S		
			○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、雇災状況の確認と早急な復旧をする態勢が整っている	S	S	S		
		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	A	A	A
○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	S				S	S		
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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 来園者増が見込まれる10月、11月の家庭の日にグルメフェアを開催し、キッチンカーを2台から5台に増台させたことで、食事に係る利用者のニーズに応えた。</li> <li>2 災害情報等を情報収集するために地上デジタル放送を受信できる環境を整備した。</li> <li>3 新型コロナウイルス感染拡大防止対策を行いながら安全な公園利用を実施した。</li> <li>4 公園の魅力を高める取り組みとして、養蜂組合と協働し、サクラ・ドウダンツツジ・アペリア等を計780本植樹した。</li> </ol>
<p>今期の取組みに対する評価</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 公園利用者からの苦情や施設が起因となる事故・事件等の発生はなく、適正に管理できている。</li> <li>2 安全第一の公園管理として遊具等の確実な点検を実施している。 有料遊具の定期点検(毎日点検、毎月点検、基準診断・劣化診断)や安全確保のため定期的な支障木や支障枝撤去等を実施している。モバイル、モノレール遊具の法定点検として5年に1度の精密点検を実施。(2月25日)</li> <li>3 利用者へ公園情報を発信している。 ホームページとFacebookにより公園情報を発信するとともに、春夏秋冬びあに情報発信、また園内パンフレットの内容を見直し、交通アクセスの利便性(岐阜三輪スマートIC)や、こどもゾーン遊具リニューアル(東海地区1番の長大ローラーすべり台等)を前面に掲載し活用している。</li> <li>4 安全確保のため施設修繕等を実施している。 こどもゾーン遊具修繕、園内駐車場路面補修、スポレクゾーン南口ゲート修繕、ミワクル広場の修繕、キャンプ場前トイレ修繕、野球場整備、テニスコート第1・第2コート入口法面補修を実施した。</li> <li>5 四季折々の花で飾る花壇管理を実施している。 岐阜農林高校との年間契約による花の供給により、園内花壇の花植えを行っている。</li> <li>6 家族の楽しみや、地域の活性化を目指したイベント開催を実施した。 新型コロナウイルス感染拡大防止対策を実施し、「市民ふれあいフェスティバル」「ファミリーフェア」「お正月リースづくり」「FC岐阜親子サッカー教室グッズプレゼント」を実施し、利用者から好評を得た。</li> <li>7 ふれあい温室を活用している。 緑のカーテン等に利用する花苗や四季折々の草花の栽培等を実施している。(ラベンダー苗等の育成やラベンダーの小道、花ゾーンの設置)</li> <li>8 利用者アンケートを活用している。 アンケート調査において、444名から回答を得て、運営管理に活用している。</li> <li>9 周辺建設工事業者と共に来園者の交通安全を図る懇談会を開催した。(3月24日)</li> <li>10 スポーツ施設の安全運営を図るため、日本スポーツ施設協会公認スポーツ施設運営士を配置している。</li> <li>11 岐阜ファミリーパークを訪れていただくすべての来園者に、気持ち良く過ごしていただくスマイルあいさつ運動の実施(継続)、新人研修や安全研修を実施。こどもにわかりやすい職員ネームプレートをはらがな表記にしている。</li> <li>12 ミワクル広場で要望の多くあった送迎カーターの運行(継続)を行い高評価を受けている。</li> <li>13 案内パンフレットやチラシを長良川鵜飼観光船事務所や周辺観光ホテル、道の駅など観光拠点や親子連れを対象とした児童館などの施設に設置しており、新たに長良川デパートでの設置を開始するなど情報発信に努めた。</li> <li>14 野生イノシシ対策のため、ゴミ箱の蓋の設置や消毒ポイントの設置(継続)を実施。</li> <li>15 こどもゾーン有料遊具利用促進及びりピーター獲得のため、回数券3,000円分でドーナツ1個プレゼント事業を実施(継続)し、利用促進に繋がっている。さらに開設40周年記念で実施している岐阜バスとの共同企画において、岐阜バスを利用して来園した方に対して、「1DAY Freeパスポート」を配布しており、ドーナツ、オリジナル缶バッジ、飲み物もあわせてプレゼントした。</li> <li>16 新型コロナウイルス感染拡大防止対策の実施。 職員に対するマスク着用義務付け、職員や家族の体調確認、園内放送やポスターによる注意喚起、消毒液の設置、消毒作業等による感染拡大防止対策を継続して実施。</li> </ol> <p>上記項目を実施することで、来園者から良好な評価を得ている。</p>
<p>今後の取組み</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 アンケート調査を実施し、公園利用者の意見を取り入れ、利用者サービスの充実を図っていく。</li> <li>2 遊具の日常点検等各種講習会へ参加する。</li> <li>3 利用者に対しホームページやSNS等で情報の提供を行いメディアの活用をより多くし、公園のPRに努めていく。(各情報誌に掲載、観光拠点にパンフレットの配置)</li> <li>4 四季折々の花で飾る花壇管理を行っていく。(岐阜農林高校との連携)</li> <li>5 前年度に実施できなかった家族の楽しみや地域の活性化を目指したイベント開催「こいのぼりまつり、こどもお仕事体験、自然観察会、ジョギング教室」等を実施していく。</li> <li>6 ふれあい温室で育成中のラベンダー苗を活用し、ラベンダー花壇(ラベンダーの小道)の充実を図り、ラベンダー花のプレゼントを実施する。</li> <li>7 公園施設の修繕について、技能スタッフの配置や業者依頼するなど、適宜実施していく。</li> <li>8 スタッフの対応や言葉遣いについて、定期的にミーティングを実施し、接客対応の向上に努めていく。</li> <li>9 報告事項は速やかに伝えるよう、市との連携をより一層密にしていく。</li> <li>10 ファミリーパークを訪れていただくすべての来園者に、楽しく安全で気持ち良く過ごしてもらえようスマイルあいさつ運動を継続する。</li> <li>11 引き続き新型コロナウイルス感染拡大防止に向けた取り組みを実施する。</li> <li>12 岐阜バスと共同で土日祝日に路線バスで来園された方へ「1DAY Freeパスポート」やオリジナル缶バッジ等をプレゼントする事業を継続する。</li> <li>13 ファミリーパークのオリジナルラッピングを施した岐阜バスの運行を実施する。</li> </ol>

### ●所管課の意見

○すべての業務において着実に履行できている。

- ・開設40周年を記念した岐阜バスとの共同企画や少年自然の家と連携して開催した「ファミリーフェア」など、利用促進への取り組みは評価できる。
- ・駐車場毎にナンバリングして駐車位置をわかりやすくするなど、利用者の要望に応え、利用者満足度向上へつながる取り組みも評価できる。
- ・新型コロナウイルス感染防止対策マニュアルに基づき、園内消毒やポスターによる注意喚起を行うなど、感染拡大防止対策が図られている。更に有料遊具の受付時など、間隔を空けて並んでもらえるよう足跡ステッカーを貼付するなど、工夫した運営がなされている。

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

- ・駐車位置が分からなくなるとの利用者の意見に対して駐車場出入口に番号を掲示して確認しやすくしたり、キッチンカーを増台するなど、様々な工夫をすることで利用者の満足度向上を図った点は評価できる。
- ・岐阜バスとの共同企画やファミリーフェアなど魅力ある企画を継続し、引き続き利用促進への取り組みを期待したい。
- ・新型コロナウイルス感染防止対策マニュアルに基づき、新型コロナウイルス感染拡大防止対策を徹底した点も評価できる。
- ・今後も、特にイベント等で安心して利用できるよう新型コロナウイルス感染拡大防止対策を徹底した上で、公園の利用促進及び満足度向上につながる取り組みの実施を期待する。

管理運営は適正に行われており、良好と認められる。