

●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	岐阜市山県北野997		
指定管理者名	一般財団法人 岐阜市みどりのまち推進財団		
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)	94,671,771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す。また、岐阜市少年自然の家を中心に、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した。		
施設概要	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）、テニスコート（10面）、ミワクル広場 センターゾーン：岐阜市少年自然の家、岐阜ファミリーパーク体育館など 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、パターゴルフ、インラインスケート(休止中)、ゴーカート 他：来園者休憩所（無料）、管理事務所		

●利用状況

(名)

		こどもゾーン	スポレクゾーン	ミワクル広場	利用者合計
H24年度	上半期	229,008	47,070	35,328	311,406
	下半期	167,198	32,738	36,073	236,009
	合計	396,206	79,808	71,401	547,415
H25年度	上半期	253,526	46,999	40,650	341,175
	下半期	171,087	24,186	33,115	228,388
	合計	424,613	71,185	73,765	569,563
H26年度	上半期	253,221	52,422	21,448	327,091
	下半期	147,129	38,600	28,053	213,782
	合計	400,350	91,022	49,501	540,873
H27年度	上半期	247,758	47,915	28,493	324,166
	下半期	189,385	32,467	28,232	250,084
	合計	437,143	80,382	56,725	574,250
H28年度	上半期	237,791	46,226	37,217	321,234
	下半期				
	合計	237,791	46,226	37,217	321,234

●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"> ・案内看板の適切な設置や園内放送やホームページのお知らせ欄を活用し、来園者へ必要な情報の提供を実施。 ・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。 ・イベント開催には少年自然の家、体育館の参加による協働体制を整え、三者会議を開催。 ・緊急時の対応は、地域を管轄する機関（警察、消防、地元自治会等）と連携し自然災害対応や防犯活動に努め、日常の管理報告は日報等で報告。 ・管理要員の適正な配置を実施。 ・ファミリーパーク運営協議会の開催。 ・安全管理マニュアルを常備し、送迎カーットの緊急時の使用と防犯器具を設置。
	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"> ・施設供用日・時間は、仕様書を遵守。 ・メンテナンス時期については事前に市と協議し、緊急時はホームページ等のお知らせコーナーを活用し周知。 ・有料公園施設の貸付の利便性を高めるため、HP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。 ・使用料の徴収には細心の注意を図り、常に事務所専任職員が行い安全確保のため複数人での対応を厳守。使用券報告書を毎月提出。
	③ミワクル広場の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・土、日、祝日及び学校の長期休暇に合わせ、専属の安全指導員を常駐。 ・安全対策充実のため放送設備の活用や熱中症対策にグリーンカーテン、飲み物用自販機を設置。 ・利用者アンケートは随時実施。
	④駐車場の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・未舗装の駐車場について定期的な除草作業を行い、適切な管理を実施。不陸整正等路面直し、フェンス補正を随時実施。 ・こどもゾーンではゲート閉鎖により夜間・休日の管理を適切に実施。 ・スポレクゾーン駐車場は常時使用可能。
	⑤広報の方策について	<ul style="list-style-type: none"> ・イベントなど、市民への広報は岐阜市広報紙を活用し、さらに専門誌・フリーペーパー等の情報誌にもイベント案内等を掲載。 ・地元自治会、小学校等へ適時案内チラシを配布。 ・ホームページのイベント情報の活用。ラジオ等放送メディア活用。

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ちびっこ魚釣り大会	新規実施	4月24日	・スポレクゾーンひょうたん池にて、魚釣り大会と外来魚に関する勉強会を開催。親子50組が参加。 ・大会終了後、池の浚渫を実施。
	②こいのぼりまつり	実施	5月5日	・こどもゾーンに約12,000名来園。 ・特設ステージでは地元保存会の方々の雨乞い太鼓踊りや子ども達によるソーラン節や太鼓演奏を実施。また、ゆるキャラふれあいタイムを設け、ゆるキャラと記念撮影などをして来園者とふれあった。 ・小学生以下600名にカードを配布し、ビンゴ大会を実施。鉢花やお菓子の詰合せをプレゼントした。
	③母の日プレゼント花いっぱいビンゴ大会	実施	5月8日	・母の日プレゼントとしてカーネーション花鉢などビンゴゲームでプレゼントした。 ・小学生以下の子ども300名が参加。
	④岐阜農林高校生徒栽培花苗の活用	実施	5月23日 ・25日	・岐阜農林高校生徒が栽培した花苗4,000株を花壇に植栽。
	⑤公園を拠点とした地域と連携した学習を実施	実施	6月6日 9月12日	・三輪南小学校と自然の家との連携により地元武儀川の自然観察会の実施（生物調査）111名参加。 ・三輪北小学校と自然の家との連携により地元石田川の自然観察会の実施（生物調査）22名参加。
	⑥ウォーキング教室（第1回）の開催	実施	5月8日	・スポレクゾーンに整備したウォーキングコースを活用するため、ウォーキング教室を開催。70名参加。
	⑦スポーツ教室の開催（ちびっこラグビー教室）	実施	8月6日	・岐阜市ラグビー協会が指導者となりラグビー教室を開催。幼児～小学校低学年32名参加。
	⑧岐阜ファミリーパーク運営協議会の開催	実施	8月8日	・地元自治会との連携を密にし、より良い岐阜ファミリーパークの運営を協議した。三輪北連合会長、役員、地元市議員で構成。
	⑨徳山の家の活用	実施	4月～	・旧徳山村での古民家を活用し、生活用具や農機具の展示を実施。
	⑩省エネ活動（ホームページで紹介）	実施	6月9日～ 随時	・省エネや果実の収穫を兼ねた緑のカーテンを管理棟多目的ホール南側やボート乗り場待合所、ミワクル広場に設置。 ・みどりの相談窓口開設。（ホームページで紹介）
	⑪池の浄化対策	実施	4月～	・スポレクゾーン野球場前の観賞池を対象に実施。水質調査を行い、安全な方法での浄化対策を研究していく。
	⑫ふれあい温室の活用	実施	4月～	・4月にゴーヤの種まきを行い60株を栽培し、こどもゾーン、ミワクル広場に緑のカーテンを作成。 ・草花の種まきを実施。（200株）

施設管理	①建物、工作物、設備維持管理業務	実施	4月～	<ul style="list-style-type: none"> ・基本的な職員研修（主任会議・全員朝礼）などを通して、安全に対する意識の定着を実施。 ・施設維持管理は、業者依頼にて改修を随時実施。 ・小修繕は技能職人にて随時実施。 ・野球場外野整備を専門知識の豊富な事業者に年間業務として委託実施。
	②保安警備業務	実施	4月～	<ul style="list-style-type: none"> ・夜間・休日の管理棟の警備は、警備会社による機械警備を実施し、異常発生時には、警備員による現地対応を実施。 ・管理者へは緊急連絡網にて報告を受けるよう体制を整備。 ・イベント時には、スポット的に交通整理等を警備会社に依頼し実施。 ・管理事務所、スポレク事務所には防犯器具を常備。
	③園内清掃業務 ④便所清掃業務	実施	4月～	常時2名が、日常的な建物清掃と便所清掃を実施。
	植物管理業務について			
	①芝生管理 ②除草、草刈	実施	4月～	<ul style="list-style-type: none"> ・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回業務委託で実施。（肥料の施肥等、除草及び草刈り） ・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。 ・草刈作業は全員刈払機の講習を受講。
	③樹木管理 ④花壇等管理	実施	4月～	<ul style="list-style-type: none"> ・職員による花壇管理、枯損木剪定業務等、適切な業務管理を実施。 ・提携している岐阜農林高校からの花壇用花苗を活用。
⑤動物飼育	実施	4月～	こどもゾーンポ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	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	<ul style="list-style-type: none"> ・こどもゾーンの遊具等、正規部品がないものについては、代替品の調達等、専門業者との連携を取ってメンテナンスを実施。 ・地元業者の把握に努め、迅速な修繕を実施。 ・有料遊具については、長年経験を培った機械整備有資格者職員が日常的に点検・整備を実施。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・常に利用者の声に耳を傾けサービス改善に努めている。 ・市の条例及び規則を遵守し、適正に対応するよう努めている。 ・来園者への待遇等、誠実な対応を心掛けている。 ・責任者から理事長までの緊急連絡網を整備し、非常時には迅速な対応を実施。

●利用者評価

<p>利用者アンケートの実施状況</p>	<p>・子どもゾーン管理棟、スポレクゾーン野球場、ミワクル広場の3カ所にアンケート記載所を設け、聞き取り調査を実施した。</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>○子どもゾーン 424名 ミワクル広場 305名 計729名 の方のアンケートを回収した。</p> <p><u>子どもゾーン</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・来園者内訳は市内26%、市外37%、県外37%であった。市外・県外からの来園者が、合わせて74%であり、東海環状自動車道等の交通の利便性が結果に出ている。 ・家族での来園が殆どで全体の90%を占めている。初めての来園者が39%、年に数回程度の来園者が36%でリピーターが定着していると思われる。 ・滞在時間は2時間以上の来園者が大半で、全体の88%を占め、4時間以上の来園者は全体の13%であった。 ・乗り物での人気はゴーカートが1番、スーパーモービルが2番、ペダルボートが3番だった。 ・来園者満足度は普通以上との回答が98%を超えており、「家族連れで遊ぶのに楽しい公園である。」との意見が多かった。 ・ミワクル広場は69%の来園者が「知らない。」と回答し、子どもゾーンでミワクル広場の周知を図るよう徹底する。 ・当公園のホームページの認知度について、54%の来園者が「知らない。」と回答している。 <p><u>ミワクル広場</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・来園者内訳は市内が60%、市外28%、県外が12%で、子どもゾーンとは違い、市内近郊からの利用が多い。 ・「ミワクル広場は楽しい。」と96%の方が答えた。 ・ジャンピングボムが1番人気がある。「ミワクル広場にまた来たい。」と、96%の来園者が回答した。
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<p><u>○子どもゾーン</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・フードコーナーを充実してほしい。→今後、自動販売機を変更し、品数を増やす。 ・全体のマップをもう少しいろんな場所に設置してほしい。→今後、駐車場にマップが入った箱を設置する。 ・喫煙コーナーは必要ない。→現在、分煙を実施している。 ・ローラー滑り台の早期開設要望。→今後、再整備計画において検討する。 ・ジェロニモ岩の近くにトイレがあるとよい。→現在、スーパーモービル近くのトイレを案内している。 ・水遊びができる施設がほしい。→現在、ジェロニモ岩の広場にある水場及びミワクル広場付近の小川を案内している。 ・芝すべりの滑る回数を増やしてほしい。→現在、混雑時には一人2回までと説明している。 <p><u>○スポレクゾーン</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・テニス、野球場大会開催日に路上駐車あり。→現在、大会関係者に子どもゾーン駐車場への利用案内、看板設置を行い、園内放送を実施している。 ・野球場・テニスコート部分へのトイレ新設要望あり。→今後、検討していく。 <p><u>○ミワクル広場</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・日陰の休憩所がもっとほしい。また、食べ物の自販機の希望あり。→屋根のない休憩施設にヨシズを設置し、日陰を確保した。 ・タモやバドミントンの道具を貸出ししてほしい。→今後、貸出しを検討していく。 ・駐車場がもっと近くにあるとよい。→今後、子どもゾーンで使っているカートの使用を検討していく。 ・授乳室があるとよい。→現在、ミワクル広場の管理小屋を使用してもらっているが、今後検討していく。 ・駐車場が少ないので増やしてほしい。→今後、再整備計画において検討していく。 ・屋根つきのベンチを増やしてほしい。→日傘等で日陰をつくっていただくようお願いしている。 ・幼児用の遊具をもっと増やしてほしい。幼児用の広場を別にしてほしい。→今後、子どもゾーンに新規の遊具を設置するので、既設の公園施設で遊んでいただくようお願いしている。 <p><u>○パーク全体</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・各ゾーンの移動手段を考えてほしい。→電動カート等の連絡車両の導入を検討するも、一部公道があるため導入は困難。 ・個人でパーベキューをやりたい、ペットを連れて行きたいとの問い合わせが多い。→火気は使用できないこと、また小さなお子様が多いのでペット入場禁止であることを説明している。

●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	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				
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	A	A	A	
			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		S	S	S	
		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	A	A	A	
			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	○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	B	C
		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		○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	S	S	S	
		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	A	A	A	
			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増加を図るための方策を実施している	A	A	A	
		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					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	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	A	A	A		
			○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	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	S	S	S		
			○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	B	C		
			○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	S	S	S		
			○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					B	
		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	S	S	S
					○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	S				S	S		
区分評価					S			

●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>①安全第一の公園管理として遊具等の確実な点検を実施。 有料遊具の定期点検(毎日点検、毎月点検)、安全確保のための樹木支障木、枝撤去等を実施。 ②来園者へ迅速な情報の提供や、安全対策充実のための施設修繕等の実施。 ホームページ情報更改、ミワクル広場修繕、消防施設修繕、駐車場フェンス修理等を実施。 ④四季折々の花で飾る花壇管理実施。 岐阜農林高校との年間契約による花の供給、園内花壇の花植え作業を実施。 ⑤家族の楽しみや、地域の活性化を目指したイベント開催の実施。 「こいのぼりまつり」、「母の日プレゼント ビンゴゲーム」、「ちびっこ魚釣り大会」、「ちびっこラグビー教室」等を実施。 ⑥ふれあい温室の活用 グリーンカーテン等に利用する花苗の栽培等を実施。 ⑦利用者アンケートの活用 定期アンケートにて、729名から回答を得て、運営管理に活用している。</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>・アンケート意見、運営会議、指定管理者評価委員会の各種意見をほぼ反映できた。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>①安全第一の公園管理として遊具等の点検 こどもゾーン、ミワクル広場の遊具施設劣化点検等を実施。 ②来園者へ迅速な情報の提供や安全対策充実のための施設補修を実施 野球場芝生維持管理、施設保守修繕等を実施。 ③四季折々の花で飾る花壇管理 園内花壇の花植え作業を実施。 ④家族の楽しみや、地域の活性化を目指したイベント開催 「市民ふれあいフェスティバル」「クリスマスリースづくり」「ファミリーフェア」「スポーツ教室」等を実施。 ⑤体力向上を目指した公園活用 公園内に整備されている、ウォーキングコースを活用し、「ウォーキング教室」を実施。 ⑥ふれあい温室の活用 春に向けて、花苗栽培を実施。 ⑦利用者アンケートの活用 園内3か所で、定期アンケートを実施し、公園利用者の意見を取り入れた公園管理の充実を図る。 ⑧スタッフの対応・言葉遣いについて、職場ミーティングを継続実施し、接遇対応の強化に努めていく。 ⑨市と連携を密にし、報告事項は速やかに伝えるよう体制の確立を目指していく。</p>

●所管課の意見

<p>・協定書、要求水準の内容どおり業務を履行しているものの、公園管理の質及び応急措置に係る改善を要する点があったため、2項目をB評価とした。この点についての改善を指導した。 ・自主事業については、こいのぼりまつりや新規イベントを含めて数多く実施し、利用者サービスの向上を図ることができている。</p> <p>今後、公園管理の質及びさらなる利用者サービスの向上について、継続的な改善を行っていく必要がある。</p>
--

●指定管理者評価委員会の意見

<p>協定書、要求水準の内容から判断して一部遅滞や不履行がみられ、改善を要する点があったため、「効果性」及び「安定性・安全性」の一部をC評価とした。 子どもを含めた数多くの利用者の安全確保のために、異常があった際の応急措置を行う体制に改善が必要である。 継続的にスタッフに対する職場研修を実施しているが、利用者への対応について改善を要する点があった。今後は、さらなる利用者サービスの向上に努めなければならない。</p>
