

平成 24 年度 上 半期 指定管理者管理運営状況シート

様式 3

●施設の概要

施設名	岐阜市少年自然の家	所管課	教育委員会 青少年教育課
所在地	岐阜市山県北野2,081番地		
指定管理者名	公益財団法人 岐阜市教育文化振興事業団		
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 type="checkbox"/> 公募 <input checked="" 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)	127,172,000円		
施設の設置目的	少年が自然に親しみ、自然の中で集団宿泊生活を通じてその情操や社会性を豊かにし、心身を鍛練し、もって健全な少年の育成を図る		
施設概要	宿泊棟、キャンプ場、多目的室、研修室(4)、音楽室、和室、クラフト室		

●利用状況

	H24 上半期	H23 下半期	H23 上半期	H22 下半期	H22 上半期
利用者数(単位:人) 団体数(単位:団体)	15,764 541	11,132 280	15,489 485	10,330 246	16,445 505
開所日数(単位:日)	152	143	155	142	154
団体利用可能日数(単位:日) ^{※1}	152	139	155	139	154
団体利用実績日数(単位:日)	150	126	146	122	151
施設稼働状況(単位:%) ^{※2}	98.7	90.6	94.2	87.8	98.1

※1 【開所日数】-【施設メンテナンス等により利用できない日数】 ※2 【団体利用実績日数】÷【団体利用可能日数】

●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岐阜市少年自然の家条例施行規則第2条、第2条の2の規定を遵守している。 ②指定管理者仕様書1-(1)-①に基づき、適切な人員配置、人員管理を行っている。 ③事業計画書のとおり、新聞、ラジオ、ホームページ、パンフレット、チラシ等を活用し、多種多様な広報活動を行っている。 ④所独自のモニタリングシステムを構築し、迅速かつ丁寧な対応を行っている。
指定事業 自主事業	■受け入れ事業を実施 ■下記主催事業を実施 ①家族のつどい ②子どものつどい ③市民のつどい ■研修・啓発事業を実施 ■研究・開発事業を実施	■受け入れ事業 ・528団体14,992名の小中学校、特別支援学校、青少年団体等を受け入れ ・9/28より「ぎふ清流国体」関係者を受け入れ ■主催事業 ①家族のつどい…3事業に61家族207人が参加 ②子どものつどい…2事業に110人が参加 ③市民のつどい…3月に実施予定 ■研修・啓発事業 ・各種研修会の開催、出前講座、「自然の家だより」の発行、「季節の散策マップ」の発行等 ・自主企画事業として、「三輪の里自然散策会」「わくわく体験考古学教室」を実施 ■研究・開発事業 ・活動プログラム等の研究開発、職員研修、動植物の調査、「自己課題」「活動解説資料集」の作成

<p style="text-align: center;">施設管理</p>	<p>①日常・定期清掃業務</p> <p>②ハチの巣調査、駆除</p> <p>③空気環境測定</p> <p>④飲料貯水槽性総点検</p> <p>⑤水質検査</p> <p>⑥ねずみ・害虫等生息調査</p> <p>⑦煤煙測定</p> <p>⑧空調設備保守点検</p> <p>⑨給湯関係設備保守点検</p> <p>⑩オイルタンク保守点検</p> <p>⑪自動制御設備保守点検</p> <p>⑫給排水衛生設備等保守点検</p> <p>⑬浄化槽保守点検</p> <p>⑭昇降機保守点検</p> <p>⑮消防設備保守点検</p>	<p>①日常・定期清掃業務:【日常】開所日は、毎日実施 【定期】5月・7月・9月に実施</p> <p>②ハチの巣調査、駆除:9月に実施</p> <p>③空気環境測定:5月・7月・9月に実施</p> <p>⑤水質検査:8月に実施</p> <p>⑥ねずみ・害虫等生息調査:6月、8月に実施</p> <p>⑦煤煙測定:7月に実施</p> <p>⑧空調設備保守点検:毎月実施</p> <p>⑨給湯関係設備保守点検:毎月実施</p> <p>⑪自動制御設備保守点検:毎月実施</p> <p>⑫給排水衛生設備等保守点検:年4回</p> <p>⑬浄化槽保守点検:週1回実施</p> <p>⑭昇降機保守点検:毎月実施</p> <p>⑮消防設備保守点検:8月に実施</p> <p>⑯非常通報装置保守点検:毎月実施</p> <p>※④⑩⑪については、10月以降に実施予定 職員による主な施設点検(整備)</p> <p>【館内外点検】団体の退所時、休所日前の夕、休所日 後の朝に実施</p> <p>【キャンプ場】団体の利用前、利用後に実施</p> <p>【散策道】夏休み前、暴風雨後等、随時実施(上期38 回)</p>
<p style="text-align: center;">施設修繕</p>	<p>下記の観点からの修繕実施状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 	<p>○迅速な修繕の実施(利用者からの指摘による実施例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・野外炊事場のかまどに不安定な箇所があった ⇒コンクリートで補修 ・部屋のドアを開閉する時、きしむ音が気になった ⇒留め金等のグリス塗り ・ベッド(木製)にささくれがあった ⇒ヤスリがけ <p>○指定管理者のノウハウを生かした修繕・整備(実施例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・散策道紹介用の看板(大型看板)の建て替え ・公園外も含め30Km以上ある散策道の草刈り、整備 ・危険箇所への侵入を禁止するための柵の作製、設置 ・宿泊室天井の補修、網戸、障子等の張り替え ・クラフト、野外炊事、川遊び等、体験活動に関わる各種備品の修繕・整備

<p>危機管理・法令遵守</p>	<p>①個人情報の保護</p> <p>②非常時の対応策</p> <p>③関係法令の遵守</p>	<p>①(公財)岐阜市教育文化振興事業団「個人情報保護規程」に基づき、適切に事業運営を行っている。また、「公表事項等に関するご案内」を受付窓口に掲示し、規程に基づく事業運営について、市民への理解を求めている。なお、規程については、下記の方法で全職員に周知徹底を図っている。 ・4月に事業団の主催する「個人情報保護研修会」に担当者が出席⇒朝の打合せ会、5月職員会議にて周知徹底</p> <p>②緊急時対応マニュアルの見直し、改善を図るとともに、全職員への徹底を図っている。川下り等、特にリスクの高い体験活動については、より具体的な対応への資質向上を図るため、職員研修を実施している。また、消防署立ち会いのもと、4月、9月に避難訓練を実施している。</p> <p>③岐阜市少年自然の家条例、岐阜市少年自然の家条例施行規則等、関係法令を遵守している。</p>
------------------	---	--

●利用者評価

<p>利用者アンケートの実施状況</p>	<p>○受け入れ事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自然の家利用者アンケート…全ての利用団体の指導者を対象 <ul style="list-style-type: none"> ・質問内容:施設設備、所員の対応、食堂での食事の3項目 ・自然の家利用にかかる調査…小中学校、特別支援学校の指導者 <ul style="list-style-type: none"> ・質問内容:利用目的、事後の効果について27項目 ・聞き取りによる調査…下記の機会に利用者への聞き取りを実施 <ul style="list-style-type: none"> 〈利用前〉 団体指導者を対象とした各種研修会、事前打合せ会、下見対応時 〈利用中〉 各活動に対応している職員による聞き取り(常時) 団体指導者と宿直職員との打合せ会(毎日、夜間) <p>○主催事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・主催事業参加者アンケート…すべての主催事業で実施 <ul style="list-style-type: none"> ・質問内容:参加動機、満足度など ・長期宿泊を伴う事業では、事前・事後にアンケートを実施 ・聞き取りによる調査…事業の実施中、各活動に対応している職員や施設ボランティアが参加者から直接、要望等の聞き取りを行っている。
	<p>○受け入れ事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自然の家利用者アンケートについて(回収枚数:131枚) 【項目ごとの結果】 満足(5点)・やや満足(4点)・普通(3点)・やや不満(2点)・不満(1点) 施設・設備…平均4.58点 職員の対応…平均4.92点 食堂の食事…平均4.37点 【主な意見】 <ul style="list-style-type: none"> ・宿泊室の広さは十分であり、館内の清掃もいきわたっている。 ・風呂のシャワーや宿泊室の冷房の温度調節が思い通りにならない。 ・職員の対応がきめ細かく、親切丁寧である。子どもたちへの声かけも大変ありがたい。 ・野外炊事等、職員の説明がとてもわかりやすい。 ・食堂のメニュー、量ともによい。 ・食堂のメニューに油ものが多く、野菜が少ない。 ・自然の家利用にかかる調査(回収枚数:22枚) 【利用するにあたって、最も重視した目的】 <ul style="list-style-type: none"> ・年度末に詳細な集計を行うが、現在のところ「協力する大切さを学ぶ」が多数である。 【利用後の児童・生徒の姿容】 <ul style="list-style-type: none"> ・年度末に詳細な集計を行うが、現在のところ「お互いの良いところを認め合う児童・生徒が増えた」が多数である。 ・聞き取りによる調査 <ul style="list-style-type: none"> ・プログラムの組み方、活動メニュー、安全上の留意点についての質問、要望が多数である。 ・天候により、活動メニュー、活動場所の変更等への質問、要望も多数ある。

<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>○主催事業 「主催事業参加者アンケート」について</p> <p>①ファミリーDAY ピクニック編(日帰り) 回収枚数:9枚 有効回答数:9枚 【事業への満足度】100% ※満足・やや満足を合わせた割合 【主な意見】 ・自然の中で子どもの違う一面が発見できた。 ・何回か参加する中で、子どもの成長を実感することができた。</p> <p>②自然は友だちキャンプ 野遊び隊(1泊2日) 回収枚数:60枚 有効回答数:56枚 【事業への満足度】98% ※また参加したいと回答した割合 【主な意見】 ・初めて出会った人ともすぐに仲良くなれた。 ・お皿や鍋の片づけをがんばった。</p> <p>③ファミリーDAY 野外炊事編(日帰り) 回収枚数:44枚 有効回答数:42枚 【事業への満足度】100% ※満足・やや満足を合わせた割合 【主な意見】 ・家族で自然に親しみ、協力することができた。 ・職員やボランティアの人がとても親切だった。</p> <p>④アドベンチャーキャンプ わんぱく村(4泊5日) 回収枚数:46枚 有効回答数:46枚 【事業への満足度】98% ※満足・やや満足を合わせた割合 【主な意見】 ・5日間すごく楽しんで、家に帰りたくない。 ・ゲームより外で遊ぶことが好きになった。</p> <p>「聞き取りによる調査」について ・活動内容、その具体的な方法についての質問、要望が多数である。 ・家族を対象とした①③の事業では、家族構成に応じた指導・支援の要望がある。 ・子どもを対象とした②④の事業では、グループの課題に応じた指導・支援の要望がある。</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対応・改善</p>	<p>○受け入れ事業 入所から退所まで、各活動に必ず担当職員を配置しているため、意見等に対しては、担当職員が直接本人に回答している。また、宿直職員と団体指導者との打合せ会(毎日、夜間)、退所時(精算時)等に、団体指導者へ施設としての考え方を説明している。 利用者全般に関わる内容については、ホームページを活用し、意見等に対する考えや対応について回答しているが、やや更新作業が遅れており、担当者に指摘、改善を促している。 【主な意見と対応】 ・各部屋の温度調節をできるようにしてほしい ⇒施設の構造上、要望には応えられないが、ON・OFFの連絡をいただければ、その都度対応する旨を説明 ・食堂メニューの料金を上げ、質の良いものにしてほしい ⇒小中学校、子ども会等の利用が中心の施設であり、低価格を維持していきたい。また、学校給食に類似した提供方法を行っており、団体毎、異なるメニュー提供は困難であると説明 ・高校生には、食事の量が少ない ⇒注文時にお知らせいただければ、ごはんの大盛り、おかずの大盛りには、対応できる旨を説明</p> <p>○主催事業 開始から終了まで、各活動に必ず担当職員を配置しているため、意見等に対しては、担当職員が直接本人に回答している。また、必要に応じて各事業の終わりの会(全体会)で、施設としての考え方を説明している。 事業全般に関わる内容については、係会、所内経営会議、職員会議を経て検討を重ね、次回事業、次年度事業のよりよい運営に生かしている。 【主な意見と対応】 ・野外炊事のごはんの量が多すぎた ⇒幼児を含む家族の方には、米も含め炊事材料が必要か否か確認しながら注文している。 炊事材料を1人分減らすことは可能であるが、各材料の分量を各個人、各家族に合わせることは、困難であると説明 ・集合場所のキャンプ場がわかりづらい ⇒ファックスでより詳細な公園マップを送付する他、当日、施設ボランティアによる誘導を指示</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	I 住民の平等 利用が確保 されること	(1)『住民の平等利用が確保されること』に対する基本的な考え方(理解度、取組姿勢など)	利用調整委員会を開催し、利用調整を行っているか。主催事業において、幅広い市民への参加の機会と周知を図っているか。	SS	SS	SS
		(2)平等利用を確保するための体制、モニタリングなど	障がい者を含め幅広い層の利用を促すため、ソフト面での配慮を推進しているか。	A	A	A
		(3)情報公開、広報の方策	市内小中学校、市内少年団体、当年度利用諸団体に対する次年度への呼びかけ及びホームページ等も含めた紹介・啓発をしているか。	S	S	S
		(4)個人情報保護するための方策	個人情報保護規定を制定し、個人情報の保護や情報公開の取り扱いについて、十分配慮しているか。	A	A	A
		(5)その他指定管理者の提案によるもの	複数の団体が利用する場合、宿泊室、活動場所等について、十分な調整を図っているか。	A	A	A
		区分評価				
効果性	II 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	(1)『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』に対する基本的な考え方(理解度、取組姿勢など)	「岐阜市少年自然の家運営方針」のとおり「ほほえみ、なかま、自然」を大切に施設運営をしているか。	A	A	A
		(2)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	主催事業等の活動プログラムの改善を図っているか。	A	A	A
		(3)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・団体に対してアンケート調査を行い、結果を集約し、改善に努めているか。	S	S	S
		(4)利用者に対するサービス向上の方策	利用団体の活動に対し、可能な限り職員を配置し、適切な指導・援助を行っているか。	S	S	S
		(5)利用促進、利用者増の方策	利用者の少ない冬季を含め、事業の充実等により利用の促進に努めているか。	A	A	A
		(6)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	利用団体の活動に合わせ、必要に応じ宿直、夜勤、通常勤務、週休等を割り振り対応しているか。	A	A	A
		(7)その他指定管理者の提案によるもの	出前講座等の実施により、施設利用者以外の市民に対しても施設の効用を発揮しているか。	A	A	A
		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
効率性	Ⅲ 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	(1)『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(理解度、取組姿勢など)	利用者の安全を第一に考え必要経費に優先順位をつけ、管理的経費の削減に努めているか。	A	A	A
		(2)指定管理経費の設定額	収支予算書との妥当性はどうか。	A	A	A
		(3)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を低下することなく、コストの削減に努めているか。	A	A	A
		(4)管理経費削減の具体的方策	事業・活動の目的の範囲内で引き続き経費の削減に努めているか。例えば啓発紙等印刷物は可能な限り、電子メール等電子媒体を取り入れているか。	S	S	S
		(5)スタッフ配置の妥当性(無理はないか)	施設の性質上、不規則勤務にならざるを得ないが、宿直勤務は可能な限り必要最低限とし、無理のない勤務体制としているか。	A	A	A
		区分評価				
安定性 安全性	Ⅳ 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	(1)『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』に対する基本的な考え方(理解度、取組姿勢など)	職員は行政計画、教育指針等を常に把握して野外活動に取り組んでいるか。	A	A	A
		(2)当該公の施設に類似あるいは関連する事業、業務などの実績	類似施設等の管理実績を参考にしているか。	A	A	A
		(3)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、専門知識など	小・中・高・養護各教諭免許、社会教育・社会福祉各主事資格、防火管理・危険物取扱各免許など専門知識や経験が活かされているか。	A	A	A
		(4)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、活動を提供するために、職員が勤務しやすい職場環境ができているか。	A	A	A
		(5)スタッフ(採用予定者も含む)の人材育成の方策	経理・文書・施設管理・里山の自然等業務についての基本知識の他、個人情報保護・安全衛生・救命救急・接遇・人権等の研修が行われているか。	A	A	A
		(6)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)及び対応能力(資金力、損害賠償能力など)	野外活動エリアの安全点検・館内外の巡回・消毒清掃・衛生指導・避難訓練等を実施しているか。非常時の対応が確認されているか。	A	A	A
		(7)学校及び教育委員会との連携	学校や教育委員会との連携がなされているか。	S	S	S
		区分評価				
貢献性	Ⅴ 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	(1)岐阜市あるいは、施設がある特定の地域(以下、「地元」という。)の法人その他の団体の育成	地元の法人その他の団体との連携に務めるとともに、その育成に取り組んでいるか。	S	S	S
		(2)地元の住民、高齢者、障がい者等の雇用	施設の維持管理等のため、従事者を雇用する場合、地元の住民等の雇用に留意しているか。	A	A	A
		(3)地元での資材等の調達	資材購入にあたっては、地元の業者による調達に留意しているか。	A	A	A
		(4)地元での社会活動等への参加	地元で実施される社会活動等への、積極的な参加に務めているか。	A	A	A
		(5)その他指定管理者の提案によるもの	地元の類似施設等に貢献するため、施設の物的能力、人的能力を発揮しているか。	A	A	A
		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>○受け入れ事業 「ぎふ清流国体」「ぎふ清流大会」関係者の受け入れにより、通常の利用団体の受け入れ期間が例年より短くなったが、各団体に理解を求めながら利用日や活動場所の調整をきめ細かく行うことで、多くの団体を受け入れることができた。特に小中学校等の受け入れについては、団体数を減少させることなく対応できた。 利用者アンケートの結果では、特に所員の対応について平均4.92(5段階評価)という高い評価を得ることができた。「事前打合せ会」、下見等の準備段階から利用日当日まで、親切で丁寧な対応を心がけた結果と捉えている。</p> <p>○主催事業 家族のつどい「ファミリーDAY ピクニック編」等、4事業(5回)を実施したが、主催事業参加者アンケートの結果では、いずれの事業もたいへん多くの参加者に「満足」「また参加したい」との声をいただいた。これは職員の自然体験活動に対する高い専門性と綿密な計画、当日のきめ細やかな対応の結果と捉えている。</p> <p>○研修・啓発事業 「学校指導者研修会」等、各種研修会を通して多くの団体指導者に自然の家の3つの願い「ほほえみ、なかま、自然」や野外学習の意義について理解していただくことができた。また、市内小学校等への出前講座や教育施設研修員制度等を活用した研修受け入れ、「自然の家だより」「季節の散策マップ」の発行により、施設及び自然体験活動に関する啓発と自然情報の発信に努めることができた。特に「季節の散策マップ」については、前年度より218枚多い698枚の利用があった。</p> <p>○研究・開発事業 職員の資質向上を図るため、研修や「自己課題」(個人または、グループの研究)へ積極的に取り組むことができた。また、今年度末完成予定の「活動解説資料集」(利用者への活動説明用資料)の改訂版について、既存資料の見直しやウォークラリーコースの現地調査等、計画的に準備を進めることができた。</p>
<p>前回までの意見を 踏まえた取組み状況</p>	<p>平成23年度下期のモニタリングでは、安全性を高めるため、さらに努力しS評価を目指すことという意見を評価委員会からいただいた。これを受け4月より休所日においては、人的警備から機械警備に切り替え、比較的広範囲わたる施設の安全管理強化に努めた。また、職員による施設点検や散策道の点検についても頻度を増やし実施した(散策道:上期38回)。さらに、利用団体の指導者にもウォークラリーコース等の下見の重要性について、より丁寧に説明し積極的に実施するよう促した。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>○受け入れ事業 利用者アンケートの結果では、所員の対応について平均4.92(5段階評価)という高い評価を得ることができたが、引き続き親切で丁寧な対応を心がけ、年間目標の平均4.95以上を達成できるように努めていく。</p> <p>○主催事業 主催事業アンケートの結果では、たいへん多くの参加者に「満足」「また参加したい」との声をいただいたが、引き続き事業の充実を図り、全ての事業において満足度90%以上(※)を達成できるように努めていく。 ※家族対象の事業:「満足」「やや満足」を合わせた割合 ※子ども対象の事業:「また参加したい」と回答した割合</p> <p>○研修・啓発事業 他施設(団体)との共催事業や他施設(団体)への事業協力について、4月～9月の期間は、主にその準備期間であったが、10月以降に多種多様な実践を行い、施設利用者以外の市民に対しても施設の効用を発揮できるように努めていく。 【10月以降の主な共催事業、事業協力】 ・ドリームシアター岐阜の主催する「ドリームフェスタ秋」への事業協力 ・みどりのまち推進財団の主催する「市民ふれあいフェスティバル」への事業協力 ・「ぎふサイエンスフェスティバル」への出展(当事業団共催) ・三輪北自治会連合会の主催する「三輪の里コン」への事業協力 ・生涯学習センターとの共催事業「木の実を使った小物作り」(自主事業)</p> <p>○研究・開発事業 職員の資質向上を図るための研修については、各職員が年間6回以上参加できるように努めていく。また、「自己課題」(個人または、グループの研究)への取り組みについては、年度末に施設内で発表会を行い、互いの研究成果について交流を図るとともに、施設経営に生かす方策を検討する。さらに、今年度末完成予定の「活動解説資料集」(利用者への活動説明用資料)の改訂版については、引き続き計画的に作業を進めていく。</p>

●所管課の意見

・管理運営について、協定内容の要求水準に照らして良好である。

・国体関係者の受け入れによって通常の利用団体の受け入れ期間が短くなったが、各団体に理解を求め、きめ細かな利用調整をすることで、多くの団体を受け入れることができた。また、国体関係者の受け入れに際しては、職員研修を実施し、最大限のサービス提供に努めた。

・職員の専門性を高めることにより、質の高いプログラムの提供や比較的大規模な修繕への対応も自前で行うことを可能にしており、それが経費の節減にもつながっている。

・学校や団体への出前講座、職場体験の受け入れ。大学生による施設ボランティアの育成など、地元への人的な貢献度は高い。

・地元の類似施設等への貢献をさらに高めていくことを期待する。

●指定管理者評価委員会の意見

・各評価項目の具体的な業務要求水準が良好に達成されている。