

平成24年度下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2081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 下半期 | H24 上半期 | H23 下半期 | H23 上半期 | H22 下半期 |
|-----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 利用者数(単位:人) 団体数(単位:団体) | 10,183 270 | 15,764 541 | 11,132 280 | 15,489 485 | 10,330 246 |
| 開所日数(単位:日) | 144 | 152 | 143 | 155 | 142 |
| 団体利用可能日数(単位:日) ※1 | 140 | 152 | 139 | 155 | 139 |
| 団体利用実績日数(単位:日) | 124 | 150 | 126 | 146 | 122 |
| 施設稼働状況(単位:%) ※2 | 88.6 | 98.7 | 90.6 | 94.2 | 87.8 |

※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。また、主催事業や他施設での事業実施の際などで、参加者に対し直接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 | ○受け入れ事業 ・259団体8,037人の小中学校、特別支援学校、青少年団体等を受け入れ ・9/28より10/16まで「ぎふ清流国体・ぎふ清流大会」関係者35団体347人を受け入れ ○主催事業 ①家族のつどい…4事業に156家族522人が参加 ②子どものつどい…2事業に81人が参加 ③市民のつどい…1事業に1,500人が参加 |

| | | |
|----------------------|--|---|
| <p>指定事業 自主事業</p> | <p>○研修・啓発事業を実施</p> <p>○研究・開発事業を実施</p> | <p>○研修・啓発事業 ・他施設との共催事業、事業協力、出前講座、「自然の家だより」「季節の散策マップ」の発行等(別紙1のとおり) ・自主企画事業として次の事業を実施(別紙1のとおり) ①「木の実のデコレーションボックスづくり」(ドリームシアター岐阜との共催事業) ②「木の実のえんぴつ立てづくり」(岐阜市生涯学習センター/岐阜市女性センターとの共催事業) ③「第2回三輪の里自然散策会」 ○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」の作成、東海環状自動車道工事とともにウオークラリー・オリエンテーリング(※以下WR・OL)新規7コースの開発</p> |
| <p>施設管理</p> | <p>①日常・定期清掃業務 ②ハチの巣調査、駆除 ③空気環境測定 ④飲料貯水槽清掃点検 ⑤水質検査 ⑥ねずみ・害虫等生息調査 ⑦煤煙測定 ⑧空調設備保守点検 ⑨給湯関係設備保守点検 ⑩地下オイルタンク保守点検 ⑪自動制御設備保守点検 ⑫給排水衛生設備等保守点検 ⑬浄化槽保守点検 ⑭昇降機保守点検 ⑮消防設備保守点検 ⑯非常通報装置保守点検 ⑰カリヨンの鐘保守点検</p> | <p>①日常・定期清掃業務:【日常】開所日は、毎日実施 【定期】12月・3月に実施 ②ハチの巣調査、駆除:9月に実施済み ③空気環境測定:11月・1月・3月に実施 ④飲料貯水槽清掃点検:2月に実施 ⑤水質検査:2月に実施 ⑥ねずみ・害虫等生息調査:10月・12月・2月に実施 ⑦煤煙測定:1月に実施 ⑧空調設備保守点検:毎月実施 ⑨給湯関係設備保守点検:毎月実施 ⑩地下オイルタンク保守点検:1月に実施 ⑪自動制御設備保守点検:10月・1月に実施 ⑫給排水衛生設備等保守点検:11月・2月に実施 ⑬浄化槽保守点検:10月・11月・3月は週1回実施 12月・1月・2月は2週間に1回実施 ⑭昇降機保守点検:毎月実施 ⑮消防設備保守点検:3月に実施 ⑯非常通報装置保守点検:毎月実施 ⑰カリヨンの鐘保守点検:3月に実施</p> <p>職員による主な施設点検(整備) 【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 【キャンプ場】団体の利用前、利用後および暴風雨、大雪後に実施 【散策道】暴風雨後等、随時実施(下期36回)</p> |

| | | |
|------------------|--|---|
| <p>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を含む)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・宿泊室のロッカー扉が閉まりにくい ⇒蝶番を修正 ・男子風呂入口扉の動きが悪い ⇒扉下部を研磨 ・玄関扉のドアストッパーの可動が悪い ⇒ストッパーバネを交換 <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"> ・玄関前WR・OL案内看板の建て替え ・あじさい広場前大型掲示看板の腐食にともなう撤去 ・本館棟前コナラ大木の立ち枯れにともなう伐採 ・公園外も含め30Km以上ある散策道の草刈り、整備 ・自転車降車案内看板の設置(自然の家前の坂道) ・宿泊室全室の足元照明器具一式取替(LED化) ・野外炊事場水道管修理 ・浴場および手洗い場のパッキン交換 ・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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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⇒ひきつづき、受け入れ事業や主催事業等各事業において個人情報の適切な管理を徹底 <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、3月に普通救命講習を実施している。(別紙1のとおり)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急地震速報受信装置の設置にともない、対応マニュアルを作成するとともに、対応行動補助設備(館内掲示板やビラなど)の整備に努めている。 ・防災研修に参加し、緊急時の対応について理解を深めている。 ・10月から12月上旬までは、岐阜県クママップ(県ホームページ)を活用し、クマ出没に関する情報の取得に努めている。また、利用団体が野外活動で山に入る場合は、指導者に情報を伝えるとともに、利用者に「クマ鈴」を携帯させるなど安全に配慮している。 <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に対し要望等の聞き取りを実施 <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>利用者アンケートの実施結果</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(回収枚数:58枚) <ul style="list-style-type: none"> 【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4.62点 職員の対応…平均4.91点 食堂の食事…平均4.42点 【主な意見】 <ul style="list-style-type: none"> ・施設内がいつも美しく整えられていて、気持ちが良い。設備も十分揃っている。 ・風呂のシャワーが時々冷たくなることがある。 ・職員から適切な助言や支援をもらった。子どもたちが主体的に活動できるようにしてくれた。 ・児童が体調不良になった時の対応が素早く、大変助かった。 ・清潔な環境で美味しい食事がいただけた。 ・寒い時期だったので、おかずが温かいとありがたい。 ・自然の家利用にかかる調査(平成24年度回収枚数:75枚 別紙2のとおり) <ul style="list-style-type: none"> 【調査の対象】 <ul style="list-style-type: none"> ・当施設を利用した学校の、利用後概ね1か月後の子どもの姿。 【利用するにあたって、最も重視した目的】 <ul style="list-style-type: none"> ・「協力する大切さを学ぶ」が最も多く、全体の70%を超えている。 【利用後の児童・生徒の変容】 <ul style="list-style-type: none"> ・全体の98%が集団宿泊生活(野外学習)を行ったことによる教育効果を認めている。主な教育効果は次の5点が挙げられる。 <ol style="list-style-type: none"> ①お互いの良いところを認め合う(人間関係づくり) ②時間を守って行動する(規律) ③自分で行うべきことを考えて行動する(主体性) ④自ら進んで手伝いや清掃を行う(協力) ⑤笑顔が増え、クラスが明るくなった(人間関係づくり) ・①から④については、学校が野外学習の目的で選択された「協力」「主体性」「規律」との関連性が高く、目的に即した教育効果を得ていると捉えている。 ・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、防寒対策、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。 |

利用者アンケートの
実施結果

○主催事業

・主催事業参加者アンケート

①ファミリーDAY デイキャンプ編(日帰り 2回) 回収枚数:44枚 有効回答数:44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】

- ・野外炊事で、子どもが進んで取り組む姿に成長を感じた。
- ・親子で散策する機会がなかったので、参加してよかった。

②自然は友だちキャンプ 森遊び隊(1泊2日) 回収枚数:41枚 有効回答数:39枚

【事業への満足度】100% ※また参加したいと回答した割合

【主な意見】

- ・初めて会った子たちと一緒に寝たテント泊が心に残りました。
- ・野外炊事で、火が大きくなるように薪をくべることを頑張った。

③ファミリーステイ I (1泊2日 2回) 回収枚数:51枚 有効回答数:51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】

- ・雪の中、冬の自然の様子を楽しめた。
- ・子どもが意外と木や花の名前を知っていて驚いた。

④ファミリーDAY ウォークラリー編(日帰り) 回収枚数:8枚 有効回答数:8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】

- ・子どもが家にいる時よりイキイキしていました。
- ・雨の中、晴れとは違った山の景色が見られて、良い体験ができました。

⑤自然は友だちキャンプ 冬遊び隊(1泊2日) 回収枚数:39枚 有効回答数:39枚

【事業への満足度】92% ※また参加したいと回答した割合

【主な意見】

- ・班の子みんなで、雪玉を作って遊んだのが楽しかった。
- ・みんな初めて会ったのに、すぐ名前を呼んでくれたのがうれしかった。

⑥ファミリーステイ II (1泊2日 2回) 回収枚数:48枚 有効回答数:48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】

- ・子どもが、他の子どもたちと人見知りもせず一緒に遊んでいました。
- ・TVやゲームがないので、家族と一緒に考え、自然に触れ、楽しむことができてよかった。

・聞き取りによる調査

- ・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。
- ・特に、冬期の事業では、防寒対策や室内暖房に関する質問・要望が目立つ。
- ・家族を対象とした①③④⑥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②⑤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。

利用者からの
要望・苦情と
対応・改善

○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。上期はやや更新作業が遅れ気味であったが、下期は随時更新するよう改善され、利用者に対し、タイムリーに情報提供を行っている。

【主な意見と対応】

- ・食堂食が冷めていることがある。暖かいものを提供してほしい。
⇒食堂の利用時間は決められているので、できるだけ早く時間を守って召し上がっていただくよう説明している。特に冬期は、食堂利用時間の開始すぐに食事をとっていただくよう依頼をしている。(指導者研修会や事前打合せ会、受付時においても指導者に説明している)
- ・浴場のシャワーからなかなかお湯が出てこない。
⇒施設の構造上、最初2分ほどは水が出てくる。使用する際は、水を出し切って、お湯に替わってから使用していただくよう説明している。
⇒上記内容を浴場内に掲示し、利用者に理解を求めている。
- ・食事メニューに野菜が少ない。サラダとかをつけてほしい。
⇒衛生上、生野菜を提供することは控えている旨説明している。また、食堂業者に対し、新メニューの開発を働きかけるなど改善に努めている。

○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活かしている。

【主な意見と対応】

- ・軽度の知的障がいのある子どもですが、事業に参加させたい。
⇒スタッフの配置や職員間の情報共有など、受け入れ体制を整えることで対応している。
(参加した子どもは、この後他の主催事業にも参加している)
- ・食事について、子どものアレルギーに対応してほしい。
⇒給食業者、保護者と連絡を密に行い、食事において別メニューを提供するなど、安全面において可能な限り保護者の希望に沿った対応を行っている。

●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 | 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) | ①利用調整委員会を開催し、利用調整を行っているか。 ②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 | ①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 | ①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 | ①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 |
| | | 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) | ①「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 | ①主催事業等の活動プログラムの改善を図っているか。 | S | S | S |
| | | (3)利用者ニーズ、苦情などの把握方法及び対応方策など | ①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 | ①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 | ①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 | ①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 |
| | | 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) | ①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 | ①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) | ①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)収支計画の妥当性 | ①削減できる予算、プラスしなければならない予算について、検討、研究しているか。 | A | A | A |
| | | (5)管理経費削減の具体的方策 | ①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 |
| | | (6)スタッフ配置の妥当性(無理はないか) | ①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 | | | | | A |
| 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) | ①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 | ①類似施設等の管理実績を参考にしているか。 | A | A | A |
| | | (3)経営基盤の安定性 | ①公益事業に精通した団体で、物的能力、人的能力、専門的能力を有しているか。 | A | A | A |
| | | (4)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 | ①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 |
| | | (5)スタッフ(採用予定者も含む)の管理、監督体制 | ①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ますか。 | S | S | S |
| | | (6)スタッフ(採用予定者も含む)の人材育成の方策 | ①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 |
| | | (7)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) | ①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 |
| | (8)学校及び教育委員会との連携 | ①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 | | | | | A | |
| 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)『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』に対する基本的な考え方(理解度、取り組み姿勢など) | ①市の方針に基づいた計画で、地域の振興・活性化に貢献する計画となっているか。 | A | A | A |
| | | (2)地元の法人その他の団体の育成(一部業務の再委託先) | ①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。 | A | A | A |
| | | (3)地元の住民、高齢者、障がい者等の雇用 | ①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 |
| | | (4)地元での資材等の調達 | ①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 |
| | | (5)その他地元への貢献に関すること | ①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 |
| | 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>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ています。 利用者アンケートの結果では、特に所員対応(満足度)について平均4.91(5段階評価 24年度平均では4.92)という高い評価を得ている。「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 子どものつどい「森遊び隊」等、6事業(9回)を実施した。出前講座や事業協力など、他施設に出向いて事業を行う際や各主催事業の中で、参加者に対し、直接広報を行うなど積極的に広報活動を行ったことで、参加者が増加している。 参加者アンケートの結果は、例えばファミリーステイ I・IIにおいて参加者の満足度が100%であったなど、すべての事業において大変高い評価を得ている。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およびアンケート等からの要望に対する事業改善への取り組みに対する評価と捉えている。</p> <p>○研修・啓発事業 10月以降は、特に市内小学校や子ども会等への出前講座や岐阜市科学館、ドリームシアター岐阜等、他施設との共催事業、事業協力を、重点的に実施している。(別紙1のとおり) 「自然の家だより」(6回発行)や「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ている。「季節の散策マップ」については、394枚の利用(年間で1,130枚対前年度比32枚増)となっている。</p> <p>○研究・開発事業 職員の資質向上を図るため、各種研修(別紙1のとおり)や「自己課題」(個人または、グループの研究)について、積極的に取り組むことができています。また、東海環状自動車道工事にとまない、WR・OLコースの大幅な見直しが必要となったため、新規7コースの開発を行っている。</p> |
| <p>前回までの意見を 踏まえた取組み状況</p> | <p>岐阜市みどりのまち推進財団、岐阜ファミリーパーク体育館との共催事業、事業協力を通して、昨年度より多くの市民の方々に施設の啓発と自然への関心を持っていただけるよう努めている。また今回は、三輪北自治会が主催する「三輪の里コン」への事業協力を通して、当施設が持つノウハウを十分活用し、企画、準備、進行の面において貢献することができている。 「ぎふ清流国体・ぎふ清流大会」関係者の受け入れについて、利用者からの苦情が一切なかったことは、全職員で親切丁寧な対応を心がけた結果と捉えている。</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、所員対応(満足度)について平均4.91(5段階評価)という高い評価を得ている。次年度についても、目標数値を設定し、引き続き、利用団体のねらいに沿った、親切で丁寧な対応に努める。(目標数値:所員対応平均4.93以上) また、団体の利用時期の分散化を図り、利用団体数の増加に努める。(目標数値:12月～2月期間の利用 対前年度比で10団体増)</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と改善を図り、全ての事業において、高い満足度を得ることができるよう努める。(目標数値:満足度 全事業の平均95%以上 ※) ※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)との共催事業や事業協力については、更なる内容の充実を、市内小学校や子ども会などへの出前講座については、多様なプログラムの実践など、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努める。出前講座については、年々実施回数が増加しているため、対前年度比増を目標とする。 施設からの情報発信については、「三輪の里自然散策会」(自主企画事業)の実施やホームページの随時更新、「自然の家だより」「季節の散策マップ」の継続発行に努め、市民の方々が、自然に関心を持っていただけるよう努める。</p> <p>○研究・開発事業 現在の「活動解説資料」の内容を精査し、キャンプ活動や野外炊事活動、クラフト活動等に関する内容を見直すとともに、新規プログラムを導入し、「活動解説資料(改訂版)」の作成に努める。 職員が自主的に研究課題に取り組む「自己課題」については、個々の資質向上と研究成果の交流、自然体験活動へのフィードバックを目的として、引き続き取り組む。その他、各職員がさまざまな分野に関する研修に、積極的に参加するよう努める。(目標数値:各職員年間6回以上)</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や主催事業の変更を余儀なくされたが、きめ細かな利用調整を行うことで多くの団体を受け入れたりと、主催事業を工夫改善するなどし、利用者から大きな満足度を得ている。
- ・利用者の要望や満足度を調査して事業展開や職員の接遇に活かしたり、新しいアイデアを積極的に取り入れたりすることにより、利用者の満足度は非常に高いものになっている。
- ・他の教育施設(科学館、ドリームシアター、ハートフルスクエアG等)との事業協力や学校・団体への出前講座を積極的に行い、自然体験活動の啓発に努めるとともに、地元の教育施設や団体にも貢献している。
- ・様々なメディアを使い、多方面に広報活動を展開しているが、冬季の利用者拡大をさらに図っていくことが望まれる。

●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。
- ・利用者の意見を注意して吸い上げ、サービスの改善につなげていくと良い。
- ・利用者アンケートを工夫して、どのような人が利用しているのか、何を求めているのかを把握し、新規の利用者やリピーターの増加につなげていくと良い。