

令和2年度指定管理運営業務評価表

施設名称：大阪府民の森南河内地区	指定管理者：府民の森南河内地区管理共同事業体	指定期間：平成28年4月1日～平成33(令和3)年3月31日	所管課：環境農林水産部みどり推進室みどり企画課
------------------	------------------------	--------------------------------	-------------------------

評価項目	評価基準 (内容)	指定管理者の 自己評価	施設所管課の 評価	評価委員会の 指摘・提言		
		評価 S~C	評価 S~C			
I 提案の 履行状況 に関する 項目	(1)施設の設置目的及び管理運営方針	<p>① 安全対策の基本は、日々の巡回点検業務にあり、<u>各施設の現状を詳細に把握し、事故や破損が発生する前に気付いたことは即対応することを徹底している</u>。職員が直接改善できるものは直ちに実行し、専門性が必要な場合は、専門業者の対応としている。府民の森利用者の安全確保を最重要事項として、枯死木やナラ枯れ被害木の倒木、枯れ枝落下による事故を未然に防ぐため、遊歩道や広場等園地の利用者の多い箇所の被害状況を日常点検と、被害が顕著に現れる梅雨明け後(8月)に調査を実施し、確認された被害木は園地職員、森林組合等により計画的に伐採処理し利用者の安全を確保している。8月末現在の被害本数59本で内3本は伐採済、残りは下半期で伐採予定。</p> <p>② 冬の樹氷や夏期のキャンプ場、天体観察等金剛山の立地を生かし、<u>子供から高齢者まで満足してもらえるよう取り組んでいる</u>。</p> <p>③ 金剛山ロープウェイは平成31年3月15日から運休、香楠荘は令和元年9月1日から閉館しており、問合せに対応している。</p> <p>④ 府民の森の安全・安心の確保のため、各園地職員は、「府民の森園地管理必携」の点検・充実に努め大阪府の要綱、要領に沿った管理運営を適切に行っている。</p> <p>⑤ キャンプ場宿泊者やイベント参加者を対象とした、星空ガイド及び星空観察会を併せて16回開催した。星空ガイドの開催時には予約なしで参加を受け入れた。</p>	<p>① 日々巡回点検を行い<u>要改善点は程度に応じて適切に対応している</u>。</p> <p>② 樹氷、天体観察等、<u>ちはや園地ならではの自然や施設の魅力を活かした取組みを展開している</u>。</p> <p>③ ロープウェイ運行休止に伴う利用者への周知等の対応について、適切に対応している。</p> <p>④ 「府民の森園地管理必携」に基づき、適切に管理運営している。</p> <p>⑤ <u>ロープウェイが休止中の中、好評の天体観測イベントやクラフト講座を継続して実施することで、新たな来園者獲得につなげており、11月末時点で開催回数35回、参加者は312名となっている</u>。</p>	S	S	
	(2)平等な利用を図るための具体的手法・効果	<p>(平等利用)</p> <p>①さまざまな利用者を想定したプログラムの提供、多媒体・多様式によるわかりやすい情報発信</p> <p>②Free Wi-Fi の設置に伴い現地等で利用者らが情報発信しやすい環境整備</p> <p>③利用者の立場に立った細かく心のこもった対応の徹底と利用者支援</p> <p>④施設・設備の確実な点検と対応</p> <p>(高齢者、障がい者等)</p> <p>⑤福祉関係団体との連携による利用促進</p> <p>⑥利用される高齢者や障がい者等からの意見を収集し取組みに反映</p>	<p>① 計画的に女性向け、高齢者向け等の利用者層に応じた自然体験型のプログラムを提供している。また、小中学校、企業等の団体の希望に応じた自然観察やガイドウォーク、野鳥観察会、星座や太陽観察等、自然体験型プログラムを提供している。また、イベント情報等については新聞、テレビ、ラジオ、情報誌、電鉄等へ情報提供を行っている。</p> <p>② 案内所にOsaka Free Wi-Fiを設置したことにより、利用者の現地での情報収集、発信機能が高まっている。また、園地の魅力を適期に発信するため平成25年からブログを開設しており、利用者に馴染みが深いことから今後もブログを中心に情報発信を行っている。</p> <p>③ 利用者に安全・安心の気持ちを持っていただくため、園地職員からの挨拶や声掛けを徹底し、丁寧な言葉使いと応接態度を心がけるよう普段から注意喚起を行っている。また、幅広い利用者が安心して利用できるよう路面の凹凸、段差の解消や手すりの補修など利用者サービスを行っている。</p> <p>④ 園内の施設については日常の巡回点検を通じて現状を把握し、事故や破損が生じる前に職員や専門業者による補修・修繕を行っている。また、年2回の施設一斉点検を行い大阪府への情報提供を行っている。</p> <p>⑤ 園地イベント情報を福祉関係団体の目にも触れるよう公共機関等に情報提供している。福祉団体等からの要請に応じ、受け入れプログラムを検討している。</p>	<p>① 誰もが楽しめる自然体験イベントを開催しており、デジタルデバインドによる格差が生じないように多面的な手段で情報提供を行っている。</p> <p>② Wi-Fi 利用者らがSNSにより園地情報をリアルタイムで交換するようになってきている。また、多言語化表記については、今後も外国人利用者の増加が見込まれることから、イラストマップの他にも検討が必要。ブログで日々の情報や美しい写真を提供しており好評である。雪の季節等は多忙でブログを更新する時間を確保しにくいですが、楽しみにしている府民もおり、1年を通じて継続した取組みを行っていただきたい。</p> <p>③ 利用者が気軽に質問できるように公社職員とわかるジャンパー等を常に着用しており、質問、要望等に丁寧に受け答えしている。</p> <p>④ 施設設備を怠りなく点検し、情報共有を行っている。</p> <p>⑤ 総合福祉会館や総合福祉センターにチラシを配布。視覚障がい者を対象に野鳥の声を聴くプログラムや聴覚障がい者を対象に星空ガイドを検討している。</p> <p>⑥ アンケート以外にもハイカーとの会話等で得た意見も園地報告書に記録して今後の参考としている。</p>	S	A

			⑥ 高齢者や障がい者等を含めて園地利用者から幅広い意見を収集するためアンケートを行い、園地の管理や利用者サービスに活用した。			
(3)安全・安心に利用できる府民の森とするための管理の具体的方策	<p>①予防保全による危機事象未然防止対策の実施</p> <p>②事件・事故等危機事象の備え</p> <p>③緊急時の即応体制対策</p> <p>④災害時の適切な対応と迅速な応急処置</p> <p>⑤新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策の実施</p>	<p>① 日常の巡回点検により各施設の現状を詳細に把握し、<u>事故や破損が発生する前に気付いたことは即対応することを徹底している。</u>職員が直接改善できるものは直ちに実行し、専門性が必要な場合は、専門業者の対応としている。 [園地職員による施行例] 木柵、ロープ柵の修理</p> <p>② 大阪府が作成する「大阪府民の森等事件・事故等対応マニュアル」に基づき「府民の森園地管理必携」を毎年チェックし、年度当初に各園地に配備して危機事象に備えている。 また、災害時の避難誘導や初動訓練等の安全教育を行っている。</p> <p>③ 「府民の森園地管理必携」により災害等発生時の報告・指示体制とその後の災害調査体制等について定め、運用している</p> <p>④ 地震、台風、大雨等警報発令等自然災害発生のおそれのあるときは、臨時休園措置をとり、園地内の巡視、倒木・落下した枝の除去、また危険箇所の立ち入り禁止措置などを講じ、<u>安全が確認された後、開園することを徹底している。</u></p> <p>⑤ <u>新型コロナウイルス感染症の感染予防対策のため、管理事務所や休憩所では施設内の出入り口や窓を開放換気し、休憩所内の椅子を減らし、三密回避に努めている。</u> 管理事務所には「大阪コロナ追跡システム」に登録したQRコードを掲示し来園者に登録を呼びかけている。 管理事務所窓口など来園者と直接対応する場所には飛沫防止シートを設置し、来園者・職員への感染予防を行っている。</p>	S	<p>① 日々巡回点検を行い<u>改善が必要な箇所は職員が迅速に対応する等、程度に応じて適切に対応している。</u></p> <p>② 毎年「府民の森園地管理必携」を更新、周知し、災害訓練等を実施している。(R1年度はR2.1.24に実施)</p> <p>③ 「府民の森園地管理必携」に基づき緊急時の即応体制を適切に整備している。また、豪雨や台風時は迅速に利用者の安全を確保するとともに、府に随時報告を行なっている。休日、夜間においても迅速に情報提供している。</p> <p>④ <u>HP等を活用した園地利用者への情報提供や、被災後の安全確認、職員の危機管理意識向上のための各種訓練・研修など、適切に対応している。</u></p> <p>⑤ <u>新型コロナウイルス感染症の感染予防対策について、大阪コロナ追跡システムの活用や施設に対応したガイドラインの作成、施設の使い方を工夫する等により、適切に実施をしている。</u></p>	S	<p>・新型コロナウイルス感染予防対策について、<u>継続して実施されたい。</u></p>
(4)サービスの向上を図るための具体的手法・効果	<p>(利用促進)</p> <p>①新規来園者の誘客等利用促進</p> <p>②利用者層にあった誘客、多彩なプログラムの展開</p> <p>③関係機関との連携</p> <p>(利用者サービス)</p> <p>④利用者の声の収集、管理運営への反映</p> <p>⑤好感を持たれる職員の対応、利用者からの苦情処理</p>	<p>① テレビ取材や村の広報への協力や情報誌等への情報提供を行っている。</p> <p>② <u>親子連れ、ハイキンググループ、登山者等のニーズにあった多彩なプログラムを、園地職員、登録講師、パークレンジャー等により提供している。</u></p> <p>③ 大阪府、地元自治体の広報へ情報提供するとともに、電鉄会社との連携によるプログラムを検討している。</p> <p>④ 園地利用者からのアンケートを収集し、<u>要望のあった案内板やベンチの設置、歩道階段の補修等施設管理に反映させている。</u> ホームページを通じて、植物や野鳥などの自然情報のタイムリーな提供に努めている。</p> <p>⑤ 制服・名札を着用し、来園者との対応時には丁寧な挨拶、対応を行うよう努めている。利用者から苦情があった場合は速やかに園地所長及び本部に報告し情報共有するとともに、対応できる案件について直ちに対応し、再発防止に努めている。</p>	S	<p>① 幅広い媒体への情報発信により、府内及び他府県からの新規来園者の誘客を図っている。また、多言語化表記については、今後、外国人利用者の増加を考え、イラストマップの他にも検討が必要。</p> <p>② <u>だれもが楽しめるように、星空観察会のほかクラフトイベントなど利用者層の特性に配慮したイベントを実施している。</u></p> <p>③ 今期、金剛山春まつり、夏まつりは中止となったが、新たなプログラムの検討を進める等、地元、千早赤阪村や関係団体と連携協力を図っている。</p> <p>④ 利用者サービスの向上を図るため、<u>利用者からの意見の収集、掲示を行い、適切に運営に反映している。</u>また、こまめな情報提供に努めている。</p> <p>⑤ 利用者からの苦情について組織内で情報共有を図り速やかに事後対応を行っている。</p>	S	<p>・プログラムについては、<u>参加人数を抑える等の工夫をしながら、継続して開催されたい。</u></p>

I 提 案 の 履 行 状 況 に 関 す る 項 目	(5)施設の維持管理の内容、適格性及び実現の程度	①施設維持管理は適切に実施されているか	<p>(植生管理)</p> <p>①風致景観の維持と生物多様性の確保 ②利用頻度、見所など状況に応じた管理区分表による植生管理</p> <p>(施設点検、巡視及び補修)</p> <p>③予防保全(巡回・点検管理)による早期発見と対応(維持補修) ④専門的な点検を定期的実施(防火施設、消防設備、浄化設備など) ⑤利用頻度、危険度による優先順位に基づく補修 ⑥点検記録を残し管理運営に活用</p>	<p>① 風致景観を守るため、また野草の開花時期に合わせた除草を行った<u>り、風致景観(安全含む)の支障となるナラ枯れ被害木などを下期に伐採予定である。</u></p> <p>② <u>ちはや園地のみどころの1つであるキンラン・シュンラン・ササユリ等、誤伐を防ぐため生息位置の特定を進め、作業前にあらかじめ竹棒で目印をつけるなど工夫しながら行った。</u></p> <p>③ 園地職員による日々の巡回点検を行っており、木柵等の緩みなどの不具合の前兆の把握や、危険箇所の早期発見と、簡易補修が可能な個所については、職員による補修を行い、簡易補修が困難な個所は使用禁止や立ち入り禁止の措置を取り安全確保に努めている。</p> <p>④ 専門家による点検が必要な施設については、年間の点検計画に基づき、委託事業として点検を実施している。 昇降機(12月)、消防設備(6月、11月)、浄化設備(毎週)</p> <p>⑤ 日々の日常点検や定期点検を通じて確認した補修が必要な個所については、利用頻度や危険度により優先順位を決めて補修している。</p> <p>⑥ 施設一斉点検等の記録により、優先順位を決めて管理運営に反映させている。また、大規模な補修等が必要な場合は大阪府に報告している。</p>	A	<p>① 年間の植生管理工程表に基づいて<u>植物の生育状況を把握し誤伐を防ぐ工夫をされているほか、風致景観の支障となる樹木を通期伐採している。</u></p> <p>② 園地の特色となる植物に配慮して誤伐を防ぐ工夫を行う等、適切な植生管理を行っている。</p> <p>③ 日々巡回点検を行い改善が必要な箇所は職員で対応可能であれば迅速に補修する等、程度に応じて適切な維持補修を行っている。</p> <p>④ 点検計画に基づき、専門的な点検を定期的実施している。</p> <p>⑤ 施設の状況を把握して優先順位を付けた上で補修を行う等、効率的な施設維持管理を実施している。</p> <p>⑥ 日々の園地報告書の点検記録を活用して管理運営に反映している。</p>	A	
		②景観保全、美化清掃活動は適切に実施されているか	<p>①立地を生かした景観の保全、眺望の確保 ②景観を阻害する施設の撤去 ③朝のトイレ斉清掃やゴミ持ちかえり運動の推進などの美化清掃活動の実施</p>	<p>① 大阪府最高峰の金剛山系に位置するという立地を生かし、展望台からの眺望を阻害する樹木の伐採や、景観を阻害する危険木を処理し、自然を楽しめるように管理する。</p> <p>② 景観を阻害する老朽化した木柵の撤去、修理を行うとともに、不要なものは撤去することで景観に配慮した管理に努めている。</p> <p>③ 毎朝の最初に園地内のトイレの清掃とトイレトーパー等の備品の点検、設備の稼働状況などを確認している。 園地内のゴミの持ち帰りを進めるため、ゴミ箱を撤去し、園内の巡視時には清掃を行いながら来園者やキャンプ場利用者へのゴミ持ち帰りを呼びかけている。</p>	S	<p>① 園地の見所である展望台からの眺望を確保するために適切な保全活動が行われている。</p> <p>② 景観保持のため、施設にも配慮して適切に処理している。</p> <p>③ 職員の日々の清掃に加えて、利用者にも美化活動への啓発を行っている。</p>	A	(評価S⇒A) ・当初の工程表通りに実施しているもの
	(6)自然体験活動の推進その他企画・自主事業に関する具体的方策	<p>①ボランティアとの協働による自然体験活動の実施 ②魅力あるプログラムの展開(ミュージアムでの天体観測、自然体験プログラム、キャンプ体験、ハイキングプログラム) ③多様な主体(香楠荘、交通関係機関等)との連携 ④自主事業の実施</p> <p>■利用者数 前指定管理期間(H23~H27)の年平均 <u>104,685人</u></p> <p>H28年度利用者数 <u>98,247人</u> H29年度利用者数 <u>95,670人</u> H30年度利用者数 <u>80,247人</u> R01年度利用者数 <u>53,140人</u></p>	<p>① 自然体験プログラムについて、パークレンジャー、園地職員、登録講師等が協働して来園者に提供している。</p> <p>② <u>多様な参加者のニーズに対応するため、ミュージアムの天体望遠鏡等を使った星空観察会や星空ガイド、自然素材を使った工作や草木染め、園地での野鳥観察会や動植物観察等の自然体験プログラム、園地でのネイチャーゲームやガイドウオーク、ハイキングなどのプログラムを展開している。</u></p> <p>③ プログラム実施にあたっては、休館前は香楠荘との連携・調整を行ってきた。 千早赤阪村観光協会と連携し、イベントを通じ園地の魅力発信、集客力の強化に努めている。</p> <p>④ 金剛山に特化した「金剛山の野鳥」と「金剛山の野草」の2つの冊子を作成し、セルフガイドとして販売・活用している。また金剛山の野鳥と野草のキーホルダーや自然素材を使った木工クラフトを販売し金剛山を体感できるツールとして活用している。 香楠荘休館により、飲食の提供場所がなくなったので、利用者サービスのために飲料の自動販売機を設置・管理し、軽食にカップ麺等の提供を行っている。</p>	A	<p>① ボランティア等と連携して自然体験活動を実施している。</p> <p>② 利用者が好みに応じて選べるように、屋内外で実施する各種プログラムを準備している。特にちはや園地の立地を活かした星空観察会、星空ガイドを重点的に展開しており魅力発信に繋がっている。</p> <p>③ 地元、千早赤阪村との連携協力の下、イベントを行い、幅広い広報を図っている。</p> <p>④ 園地独自の冊子やキーホルダーの販売等、自然体験活動を促すと共に自主事業の拡大を図っている。また、園地利用者の要望に対応するため、飲食料品の提供を継続して実施している。</p>	A		

(7)府施策との整合	①行政の福祉化、就職困難者の雇用・就労	①就職困難者の雇用・就労状況	① 府民の森の管理運営において、C-Stepによる就職困難者を雇用(1名)している。	A	① 引き続き、就職困難者の雇用・就労に努められたい。	A
	②府事業、その他公益事業への協力	①府事業への協力状況 ②公益事業への協力状況	① キャンプ場利用料金の身体障害者等割引について、府の施策に協力し割引適用範囲の拡大を行っている。 ② 千早赤阪村金剛山系対策協議会、金剛山頂施設連絡協議会、千早赤阪村観光協会に参画	A	① 減免割引適用範囲の拡大等、府の事業に適切に協力している。 【R2年度12月末時点】減免件数 テント、バンガロー、かまど等 4件 【R1年度12月末時点】減免件数 テント、バンガロー、かまど等 10件 ② 自治体等の参画する各種協議会が実施する事業に適切に協力している。	A
目ざまなるサービスの向上に関する事項	(1)利用者満足度調査等	①利用者の満足度調査・アンケート等の結果のフィードバック状況	① 園地で行っているアンケートにより寄せられた意見について、園地管理に反映させるよう努めている。	A	① 利用者からの意見収集、掲示を行い、寄せられた要望について適切に管理運営業務に反映している。	A
	(2)その他創意工夫	①I-4以外のサービス向上につながる取り組み、創意工夫の実施状況 ②協働事業(新規の団体等との協働) ③参加・参画機会の確保 ④状況に応じた柔軟な開園時間の延長 (開園時間は4月1日から9月30日までの土曜日、日曜日は午前10時から午後5時、 4月1日から11月30日までの上記以外の日は午前10時から午後4時30分、 12月1日から3月31日までは午後10時から午後4時が基本)	①②③ パークレンジャーや星と自然のミュージアムのイベントでは金剛山の自然資源を生かし、来園者が興味をもって参加できる環境教育や体験型のプログラムを提供している。 ④ ロープウェイ運休による登下山にかかる時間を鑑みると現状でやむを得ないと考える。 なお、駐車場所の路線バスは本数の減とともに最終バスの運行時間が早まっており、閉園時間の設定は今後検討を要する。	S	①②③公社が主催するイベントに加えて日本パークレンジャー協会が主催するイベントを実施している。 ④ 現状に応じて適切に運用されている。	A
目適正な管理業務の遂行を図ることができる能力及び財政基盤に関する項目	(1)収支計画の内容、適格性及び実現の程度	①当初見込んでいた収入は得られているか ②事業計画や前年度実績等と当年度実績とを比較、分析した結果はどうか ③自主事業の事例を調査し、取組可能な事例について導入を試みているかどうか ④経費は当初見込んだ範囲内で収まっているか ⑤当初提案時の支出計画書や事業計画等と実績とを比較、分析した結果はどうか	① キャンプ場収入は減少の見込み。 ② 収入減は自主事業や経費の節減で補う見込み。 ③ 星と自然のミュージアム主催のイベントとして金剛山の特徴を生かしたイベントを実施しているほか、キャンプ場の宿泊者を対象にナイトハイクと星空観察会を組み合わせたプログラムを日本パークレンジャー協会と連携し実施するなど常に新たなプログラムを検討している。 ④ 概ね計画通り。 ⑤ 概ね計画通り。	A	① ロープウェイ休止の中、12月末時点で、年間計画の施設利用料収入の58%を計上している。 ② 4月から12月末時点の利用料収入合計は前年度と比べて3割減となっており、ロープウェイ運休の影響が大きいと考えられる。 ③ キャンプ場宿泊者は、7~9月に一定数が来ており、その時期にあわせ、新たなプログラムを実施している。 ④ ⑤新たな業務(ナラ枯れ対策等)を着実に執行している。施設の経年により施設補修が増加傾向であるが、優先順位をつけて実施している。 ※R2年度委託料 32,272千円	A
	(2)安定的な運営が可能となる人的能力	①職員体制・配置は十分か ②安全面についての職員の意識・スキル向上策の検討状況	① 一般公募による園地職員を採用。繁忙時には職員OBの登録職員を星と自然のミュージアムの受付、管理業務に配置し運営している。 ② 新規採用職員については、刈払機取扱作業安全衛生教育、チェーンソー特別教育を受講させ、全職員に労働安全衛生法に係る教育を実施している。	A	① 園地職員については、提案数を配置しており、業務量に応じて柔軟に増員等を行っている。 ② 新規職員を含め全職員に、業務に必要な救命講習等の研修を実施している。	A
	(3)安定的な運営が可能となる財政的基盤	①指定管理業務を受託するうえで、法人の経営状況に問題はないか	① 安定的な運営に影響を与える問題はない。		A	① みどり公社においては、十分な財政基盤があり、指定管理業務の受託に問題はない。森林組合においては、当期利益を上げるとともに十分な繰越剰余金を積んでいるなど指定管理業務の受託に問題はない。