

(別紙1)

## 管理運営状況 評価シート【令和5年度】

(評価日令和6年6月18日)

### 1 施設の概要

施設名	岩手県折爪岳森林公園
所在地 電話・FAX HP・電子メール	二戸市福岡字織詰 26-2 電話 0195-23-7599 FAX 0195-23-7599 HP <a href="http://www.city.ninohe.lg.jp">http://www.city.ninohe.lg.jp</a>
設置根拠	森林公園条例(昭和55年3月25日条例第26号)
設置目的	(設置:平成6年5月1日) 県民の保健、休養及び森林に対する知識の普及向上に資するとともに、青少年の森林に関する体験的学習による森林愛護思想の高揚を図る。
施設概要	公園面積 461ha 建物面積 もりの学び舎(延べ315.62㎡) 主な施設 野鳥観察小屋
施設所管課	岩手県農林水産部森林保全課 (電話019-629-5797(直通)、メールアドレスAF0012@pref.iwate.jp)

### 2 指定管理者

指定管理者名	二戸市
指定期間	令和5年4月1日～令和10年3月31日(5年間)
連絡先	住所 二戸市石切所字荷渡6番地3 二戸市産業振興部商工観光流通課 電話 0195-43-3213

### 3 指定管理者が行う業務等

業務内容(主なもの)	1 施設及び設備の維持管理に関する業務 2 その他森林公園の利用の促進に関する業務		
職員配置、管理体制	7名 (令和5年4月1日現在) (内訳) 正職員3名、(公社)二戸市シルバー人材センター4名	組織図 [二戸市産業振興部商工観光流通課] ・副部長兼課長 ・副主幹兼観光係長 ・主事 [再委託者] ・(公社)二戸市シルバー人材センターから、管理人として4名を交代で配置	
利用料金	物品販売等(1人1日までごと540円)、業務として行う写真撮影(1日までごと1台ごと220円)、展示会等(1日までごと4,840円)		
開館時間	9時～17時	休館日	冬季(11月第4日曜日～4月第4土曜日)

### 4 施設の利用状況

(単位:人)

(利用者数、稼働率等)	前期間平均	指定管理期間				備考
		令和5年度	年度	年度	期間平均	
第1四半期	3,452	2,726			2,726	
第2四半期	4,556	4,939			4,939	
第3四半期	2,370	1,343			1,343	
第4四半期	—	—			—	11～4月休園
年間計(実績)	10,379	9,008			9,008	
年間計(計画)		—			—	

## 5 収支の状況

(単位：千円)

区 分	前期間 平均	指定管理期間				備考
		令和5年度	年度	年度	期間平均	
収 入	利用料金収入	—	—			
	県委託料	3,410	3,421			
	自主事業収入	—	—			
	小計	3,410	3,421			
支 出	人件費	1,652	1,700			
	維持管理費	1,758	1,744			
	事業費	—	—			
	自主事業費	—	—			
	小計	3,410	3,444			
収支差額	0	23				

## 6 利用者の意見等への対応状況

### (1) 利用者意見（満足度等）の把握方法

把握方法	アンケート実施	実施 主体	二戸市
------	---------	----------	-----

### (2) 利用者からの苦情・要望

受付件数	苦情 0件、要望 12件、その他 0件
主な苦情、要望等	対応状況
①古い案内板の更新	県へ更新を要望しつつ、来場者にはわかりやすく説明した
②食事、おむつ代え、遊びの場所が欲しい	外での食事場所や山の家を案内した
③学び舎が暗く寒い	節電しつつも来場者に応じた対応と、県へ灯油タンク改修要望
その他利用者からの積極的な評価等 管理人の対応が親切だった。施設が清潔に管理されている。織姫の丘展望台からの眺望が素晴らしい	

## 7 業務点検・評価（※）

### (1) 業務の履行状況

項 目	事業計画、県が求める水準	実績（指定管理者の自己評価）	評価 指標
運営業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>開館期間：4月第4日曜日～11月第4土曜日</li> <li>開館時間：9時00分～17時00分</li> <li>休館日：設けない</li> <li>利用者に対し、正当な理由がないのに施設の利用を拒むなど、不当な差別的取扱いをしていないか（公共性、公平性の確保）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>開館期間：4月30日（日）～11月18日（土）※水道、路面凍結のため</li> <li>開館時間：9時00分～17時00分（ヒメボタル観賞期間は21時まで）</li> <li>休館日：開館期間中は設けていない</li> <li>利用者に対し、正当な理由がないのに施設の利用を拒むなど、不当な差別的取扱いをしていない</li> </ul>	A
施設の利用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>過去の実績程度の利用者数を確保している。</li> </ul>	期間平均では前期から1,371人減 4～8月は増加したが、全国的な熊出没のニュースの影響か、9～11月の利用者数減が顕著	B
事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>イベントを計画的に実施し、参加人数を把握している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>学習体験型イベントを5月～1月で計16回実施、延べ280人参加</li> <li>森林ウォーキングを7月23日に実</li> </ul>	A

		施、10人参加 ・ヒメボタル観賞を7月5日～12日 で実施、1,356人参加	
施設の維持管理状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保守管理業務、清掃業務、保安警備業務、外構、植栽管理業務、環境衛生管理業務、廃棄物処理業務</li> <li>・法定保守点検は法令に基づき実施されている。</li> <li>・小規模修繕、備品購入等の状況</li> <li>・設備、備品の管理の程度</li> <li>・鍵の管理状況</li> <li>・避難経路に障害物を置いていない。</li> <li>・施設の形質を許可なく変更していない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理業務委託により、施設や公園内の管理、清掃、巡回等を毎日実施</li> <li>・遊歩道等草刈業務委託により、公園内の遊歩道や施設周辺の草刈、清掃等の管理作業を6～3月で7回実施</li> <li>・給水施設保守管理業務委託により、水道の保守管理を実施</li> <li>・消防法に基づく点検を年2回実施</li> <li>・設備、備品等は良好に管理している</li> <li>・施設の鍵は、ふるさと自然公園センター事務室内の鍵箱に施錠して保管</li> <li>・避難経路に障害物を置いていない。</li> <li>・施設の形質を許可なく変更していない</li> </ul>	A
記録等の整理・保管	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務日誌、点検記録簿、整備・修繕等の履歴など、各種管理記録等は整理、保管されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理記録等は毎日事務室で整理し施錠して保管、月締め後にまとめて、市商工観光流通課で保管</li> </ul>	A
自主事業、提案内容の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・提案した事業の管理運営、事業等が計画的に行われている。</li> <li>・提案事業ができない場合、代わりに取り組んでいる事業の状況。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・提案した事業として6～8月に学習体験型イベントを6回、7月5日～12日にヒメボタル観賞を実施</li> </ul>	A
(施設所管課評価) <ul style="list-style-type: none"> <li>・成果のあった点 管理計画に基づき、適切に施設の管理・運営を行った。 ヒメボタルの生息に注意し、草刈りを行い、観察会等自主事業を適切に実施した。</li> <li>・改善を要する点 特になし</li> </ul>			A

(2) 運営体制等

項目	事業計画、県が求める水準	実績（指定管理者の自己評価）	評価指標
職員の配置体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・知識、経験を有する人員が適切に配置されている。</li> <li>・職員が仕事内容を十分に把握している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・開館期間中に毎日2名の管理人が常駐する再委託者は、施設オープン時から管理を受託し、森林公園や施設に対する知識、サービス等に対する経験も豊富であり、仕事内容を十分に把握している。</li> </ul>	A
苦情、要望対応体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情・要望等の受付・処理体制が整備されている。</li> <li>・苦情・要望等への対応が適切である。</li> <li>・職員間の情報共有が適切に行われている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情、要望等は、事務室やアンケート等で受け付けた後、速やかに管理人と市で適切な対応を行うとともに、職員間で情報共有している。</li> </ul>	A

危機管理体制（事故、緊急時の対応）	<ul style="list-style-type: none"> <li>次について適切に行われている。</li> <li>・事故防止の対策</li> <li>・緊急事態発生時の対処マニュアル等の整備</li> <li>・非常訓練等の実施</li> <li>・事故発生時の対応、報告</li> <li>・再発防止のための措置等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・開館期間中、毎日施設や公園内の見回りを行い、事故防止をしている。</li> <li>・緊急事態発生時の折爪岳森林公園防災・危機管理マニュアルを作成している。</li> <li>・開館時に緊急連絡体制や避難方法の確認を行うとともに、AEDの使用についても確認を行っている。</li> <li>・事故発生時は、非常時連絡系統図により報告を行い対応する。</li> <li>・事故等発生の場合は、関係者で再発防止について打合せ、措置を行う。</li> </ul>	A
コンプライアンスの取組み、個人情報の取扱い	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法令遵守への取組みがなされている。</li> <li>・公の施設としての公共性、公平性が確保されている。</li> <li>・個人情報が適正に管理されている。</li> <li>・個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じている。</li> <li>・県の承諾なしに、業務を第三者に委託していない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設や森林公園の管理を条例に基づき行っている。</li> <li>・公の施設として、公共性、公平性を確保できるよう管理している。</li> <li>・個人情報の適正な取扱いに関して職員で確認するとともに、外部閲覧禁止の措置や事務室の施錠徹底を行った。</li> <li>・基本協定に基づき、施設の維持管理、公園の案内、監視業務について、委託している。</li> </ul>	A
県、関係機関等との連携体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県や関係機関との意思疎通が十分に図られている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・月例の施設管理状況をはじめとする各種報告など、二戸農林振興センター林務室との情報共有を密に行うこととし、管理状況の報告に遅滞のないよう務めた。</li> </ul>	A
<p>(施設所管課評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・成果のあった点 職務内容を十分理解した職員を適切に配置し、業務を円滑に行った。 緊急時に備えた避難方法、連絡体制の確認を実施し、利用者の安全確保に努めた。</li> <li>・改善を要する点 特になし</li> </ul>			A

### (3) サービスの質

項目	事業計画、県が求める水準	実績（指定管理者の自己評価）	評価指標
運営業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の接客態度が良好である。</li> <li>・各種事業等が適切に実施されている。</li> <li>・施設の管理・運営に必要な研修等が実施されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・来館者に施設の案内や説明を実施し、対応について好評を得ている。</li> <li>・管理計画書で計画している事業は全て実施</li> <li>・開館時に、必要な研修を行っている。</li> </ul>	A
利用者サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者ニーズに応じた施設運営状況（利用日・利用時間等）である。</li> <li>・積極的・効果的な広報活動を行っている。</li> <li>・PRに効果的なホームページが作成・運営されている。</li> <li>・施設利用等の予約がしやすい。</li> <li>・利用者サービスの維持・向上に向けた取組みを行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・開館期間中は、休館日を設けることなく9時～17時まで開館、ホテル観賞期間中は時間を延長して開館した</li> <li>・折爪岳ホームページやSNSで広報のほか、イベント周知もしている。</li> <li>・施設では休館日なく、市担当課でも平日電話で利用予約が可能</li> <li>・サービス向上に向けて取り組んでいる。</li> </ul>	A
利用者アンケート等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケート等を行い、利用者</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>アンケートを実施しており、要望等</li> </ul>	A

	<p>の意見等の把握に努めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>アンケート結果等に対し適切に対応している。</li> </ul>	<p>には速やかに対応している。</p>	
<p>(施設所管課評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>成果のあった点 施設管理運営に関する研修を実施し、利用者への適切な対応に努め、苦情がなかった。 折爪岳ホームページや二戸市ホームページのほかフェイスブックを活用し、積極的に広報活動を行い誘客に努めた。</li> <li>改善を要する点 特になし</li> </ul>			A

(4) サービス提供の安定性、継続性

項目	事業計画、県が求める水準	実績（指定管理者の自己評価）	評価指標
事業収支	<ul style="list-style-type: none"> <li>応募段階の収支計画と乖離していない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>概ね指定管理料内の支出額となっている</li> </ul>	B
指定管理者の経営状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>財務状況が著しく悪化していない。悪化している場合、要因分析のうえ改善策実施。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>概ね計画どおりだが、修繕が必要な個所が多々あり、現在の収入だけでは厳しい状況である</li> </ul>	B
<p>(施設所管課評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>成果のあった点 概ね計画どおりの収支実績となっており、ふるさと自然公園センターと山の家、もりの学び舎を一元管理し、経営の健全化に努めている。</li> <li>改善を要する点 特になし</li> </ul>			B

※（注1）県記載欄：「事業計画・県が求める水準」、「評価指標」「施設所管課評価」  
指定管理者記載欄：「実績（自己評価）」

（注2）評価指標

- A：協定書、提案書等の内容について高レベルで実施され、また、計画を上回る実績（効果）があり、優れた管理がなされている。
- B：概ね協定書、提案書等の内容どおり実施され、計画どおりの実績（効果）があり、適切な管理が行われている。
- C：一部、改善・工夫を要する事項が見られたが、改善済み、または改善される見込みである。
- D：協定書等の内容に対し、不適切な事項が認められ、改善を要する。

8 指定開始年度から評価年度までの総合評価

(1) 指定管理者の自己評価

<p>① 成果があった取組み、積極的に取り組んだ事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>公園内の巡視や草刈りを徹底し、事故防止に努めた</li> <li>自主事業であるホテル観察会に積極的に取り組み、8月までの利用者数は増加した</li> </ul>
<p>② 現在、苦慮している事項、今後、改善・工夫したい事項、積極的に取り組みたい事項</p> <p>施設の老朽化などにより、修繕が必要と判断される個所を発見した場合、早期に二戸農林振興センター林務室へ報告しているが、財源不足によりすぐに修繕できない状況となっている</p>
<p>③ 県に対する要望、意見等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>もりの学び舎の灯油タンクの修繕</li> <li>もりの学び舎の冷蔵庫の更新</li> <li>もりの学び舎の屋根劣化部分の再塗装</li> <li>山居権現の看板の更新</li> <li>案内板の更新</li> </ul>

(2) 県による評価等

① 指定管理者の運営状況について
・もりの学び舎とふるさと自然公園センターの一括管理に取り組み、経費の節減等に努めた。
・自主事業であるホタル観察会の参加者は、好評で参加者が1,280人と大幅増となった。
② 県の対応状況について（自己評価）
・指定管理者と定期的に連絡を取り、管理・運営状況の把握、情報共有に努めた。
・施設整備の修繕等については、利用者等の安全性を考慮し、優先度の高いものから実施している。今年度は、要望のあった煙突修繕を実施した。令和6年度は要望のあったもりの学び舎のオイルタンクの修繕を予定している。しかし、予算の都合によりすべてには対応できていない。
③ 次期指定管理者選定時における検討課題等
・もりの学び舎に併設されているふるさと自然公園センターの管理者と連携する必要がある。

9 改善状況等

改善を要すると評価された項目（C、D評価の項目について）
改善状況
（指定管理者から県への報告年月日： 年 月 日）
改善状況の確認
（再評価年月日 年 月 日）