

(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	岩手県滝沢森林公園
所在地 電話・FAX HP・電子メール	[管理事務所；ネイチャーセンター] 〒020-0605 滝沢市砂込 1533 番 1 電話 019-688-5522 FAX 019-688-5522 HP <a href="https://takizawa-fp.studio.site/">https://takizawa-fp.studio.site/</a> (電子メール takizawa.fp@gmail.com)
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：昭和 58 年 4 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 約 62ha 主な施設 ネイチャーセンター (延べ 332.51 m <sup>2</sup> )、休憩舎 1 棟、あずまや 2 棟、観察舎 2 棟、バイオマストイレ
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	株式会社 仙北造園
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	〒020-0861 岩手県盛岡市仙北 3-17-15 電話 019-613-5901 FAX 019-634-0116

### 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	8 名 (令和 5 年 4 月 1 日現在)  (内訳) 常勤 3 名、非常勤 5 名 (施設事務員は補助的に配置、公園整備時は加えて数名の職員を配置している。)
組織図	<pre>graph TD     A[岩手県] --&gt; B[株式会社 仙北造園]     B --&gt; C[所長 (1名)]     C --&gt; D[副所長 (1名)]     C --&gt; E[公園管理員 (3名)]     C --&gt; F[清掃巡視員 (1名)]     C --&gt; G[施設事務員 (2名)]</pre>
利用料金	物品販売等 (1 人 1 日までごと 540 円)、業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～16時30分	休館日	毎週火曜日（祝日の場合最も近い平日）、 年末年始（12/29～1/3）
------	-----------	-----	--

#### 4 施設の利用状況（利用者数）

（単位：人）

区 分	前期間 平 均	指定管理期間					備考
		R5年度				期間平均	
第1四半期	8,618	6,431				6,431	
第2四半期	7,758	5,640				5,640	
第3四半期	7,044	5,527				5,527	
第4四半期	4,517	4,803				4,803	
年間計（実績）	27,937	22,401				22,401	
年間計（計画）		42,345				42,345	

#### 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	
		R5年度				期間平均		
収 入	県委託料	19,770	20,246				20,246	単位未満四捨五入のため、小計と内訳の計が一致しない場合がある。
	利用料金収入	10	1				1	
	事業収入	144	79				79	
	小計	19,924	20,326				20,326	
支 出	人件費	10,029	8,776				8,776	
	維持管理費	9,098	11,080				11,080	
	事業費	796	470				470	
	小計	19,923	20,326				20,326	
収支差額	0	0	0	0	0	0	0	

#### 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	① ネイチャーセンター館内にアンケート用紙を設置し、利用者の自由記入 ② 口頭での聞き込み、また電話・メールにて直接	実施 主体	株式会社 仙北造園
------	---	----------	-----------

##### (2) 利用者からの苦情・要望

受付件数	苦情2件、要望4件、その他問い合わせ 57件	
主な苦情、要望等	対応状況	
苦情：2件	「スズメバチを駆除して欲しい」 →業者を呼んで駆除。 「餌付けは禁止された行為であると思うからやめてほしい」 →岩手県の鳥獣保護管理計画に従って行っており、違法ではない旨伝えたくうえで、野鳥や生態系への環境を考えて県と相談しながら行っていくと回答。	

要望：4件	<p>「巣箱が鳥獣や人間に荒らされないようより工夫したらどうか」 →内容について参考にし、蛇除けや、繁殖期の立入禁止措置等考慮。 「センターだよりをHPにも掲載してほしい」 →HPの刷新により現状すぐには変更できないが、対応を検討中と回答。実現できていないが、その分SNSでの発信を充実させている。 「車いすが通れるような広さを確保して展示を行ってほしい」 →意見を参考にし、幅を広く取ってすっきりしたレイアウトに変更。 「自然保護のため、あまり散策路を綺麗に整備しないでほしい」 →通行の阻害になるものは管理を行う必要があるが、それ以外については、なるべく保存する考えで管理していくと回答。</p>
問い合わせ：対応の主なもの	
管理についての情報提供 6件	<p>「キャンプをしている人がいる」 →該当の本人に声をかけ、やめさせる。 「飼い猫が捨てられている」 →保護し、交番へ引き渡す。 など</p>
生物関連の質問 16件	<p>10件；動植物名の特定、生態に関する質問 「アルビノのムクドリは珍しいか」など。調べて見解を伝える。 5件；幼傷病野生鳥獣の保護・発見 鳥獣保護センターなど関係機関紹介</p>
資料・飼料等の寄贈 4件	<p>拝受し、活用。</p>
見頃の問い合わせ 19件	<p>11件；オオムラサキ、7件；ツツジ、その他1件</p>
公園情報の問い合わせ 12件	<p>「リスはどこでよく見られるか」「センターで昼食を食べていいか」「ドローン飛ばして撮影してもいいか」など。随時回答。</p>
<p>その他利用者からの積極的な評価等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・落とし物（財布）を本人へ連絡。感謝の意をこめた生花をいただく。</li> <li>・ツツジのつるとり作業に対して、綺麗に作業していて素晴らしいと褒めていただく。</li> </ul>	

## 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>・ 利用料金が県の承認を受け たものとなっている。</li> <li>・ 施設使用許可等申請の受付・処理体制が適正である。</li> <li>・ 施設利用等料金の徴収、減免、還付等が適正に行われている。</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（公共性、公平性の確保）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用料金は、県の承認を受けた項目及び金額を徴収した。</li> <li>・ 施設使用許可等申請の受付・処理体制、書式、施設利用等料金の徴収、減免、還付等を県の規定に基づき、適正に行った。</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（公共性、公平性の確保）。ただし、岩手県暴力団排除条例により、利用案内、使用許可申請に反映させ、利用を拒む場合の理由を明確にした。</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 新型コロナウイルス対策として前年度まで行っていた入館制限を撤廃した。</li> <li>・ 全体の利用者数：前年度比 96.2%</li> </ul>	B
事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 計画的に行事を実施し、参加者数を確保している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 月に1～3回程度のイベントを計画的に実施し、利用者数確保に努めた。 計画比：77%</li> </ul>	B
施設及び設備等の維持管理状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 基本協定に定める維持管理に係る業務が適正に実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 基本協定に定める維持管理に係る業務を適正に実施した。</li> </ul>	A

	されている。	一部、報告を行ったうえで、鳥類の一時避難の場所の確保や絶滅危惧種保全のために、刈払い等を意図的に遅らせた箇所がある。	
記録等の整理・保管	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務日誌、点検記録、整備・修繕等の履歴など各種管理記録等、帳票書類が整理、保管されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務日誌、点検記録、整備・修繕等の履歴など各種管理記録等、帳票書類を整理、保管した。 なお、個人情報、警備情報等については、施錠管理した。</li> </ul>	A
自主事業、提案内容の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>自主事業、提案内容の管理運営、事業等が計画的に行われている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提案内容を各年度計画に展開し、事業を遂行した。</li> </ul>	A
(施設所管課評価)			A
<ul style="list-style-type: none"> <li>成果のあった点： 計画に基づき適切に管理・運営を行った。 施設の利用者数について、前期間の96%の利用者数を確保した。</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>各業務内容を定め、防火管理者や特別教育受講者など、適切に経験者を配置した。</li> <li>不足する知識については、観察会等の参加と研修、関係機関への聞き込みにより学習して補った。</li> <li>協定書、管理計画書を読み込み、それに基づいて行動した。管理する事項や注意事項等、マニュアルを作成しその都度回覧を行い、スタッフ間で共有を行った。</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>受付様式及び運用方法を定め、スタッフの教育訓練を行い、公平・公正な対応を図った。穏和な解決を基本とし、傾聴と早期の対応を行った。</li> <li>メールでも問い合わせを受け付け、都度迅速に対応した。</li> <li>判断が難しい案件については、盛岡広域振興局林務部への相談を行った。</li> <li>処理経過をスタッフ全員に周知し、情報共有と対応の確実性を図った。</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>次について適切に行った。</li> <li>定期点検、日常の巡視において、早期に異常個所を発見し、予防保全を図った。</li> <li>緊急事態発生時の対処マニュアルを整備し、非常時訓練を年2回行い、定着を図った。</li> <li>本年度は大きな事故は発生しなかったが、発生を想定して貼り紙の注意喚起などを適宜行った。</li> <li>雪道の転倒による職員の怪我が発生し、再発防止のための注意喚起・対策を職員内で共有した。</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>建築基準法・消防法・労働基準法・労働安全衛生法・電気事業法・大気汚染防止法・森林法・県立自然公園条例・個人情報保護法・岩手県暴力団排除条例等について、各法規類の要求事項を確認し遵守した。</li> <li>個人情報保護法については、当社個人情報保護方針を受付窓口に掲示するとともに、名簿類の表紙に表示し、利用者にした。また、随時スタッフを指導するとともに、漏えいを防止するため所定箇所に施錠保管した。</li> <li>委託は、事前に承認を受けている管理計画書に基づき、新たに契約・発注する際は県への連絡欠かさずに行った。</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> <li>緊急時の連絡体制が整備されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>緊急連絡網を作成し、ネイチャーセンター事務室内の2ヶ所に掲示を行い、共有を行った。</li> <li>消防署の協力を得て、避難・通報訓練を行った。</li> <li>拾得物の提出や盗掘被害等で滝沢交番と定期的に連絡をとり、パトロール強化等の協力をいただいている。</li> <li>指定管理者では判断しがたいものについては、逐次振興局と連絡を取り合いながら決定した。</li> <li>震度の高い地震の後や、爆破予告等、緊急性の高いものについては、職員が確認を行い、迅速に県へ報告を行った。</li> </ul>	A
(施設所管課評価)			A
<ul style="list-style-type: none"> <li>成果のあった点： 職務内容を十分に理解した職員を適切に配置するとともに関係機関と連携し、業務を円滑に行った。 緊急時に備えた訓練の適切な実施等、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>自然観察の良い支えになるような接客を目標とし、正確な助言や対応ができるよう職員内で随時相談しながら行った。</li> <li>管理計画書に基づき、各種事業を遂行した。</li> <li>施設の管理運営に関する事項をスタッフに回覧し、常時最新情報を共有した。</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>事業については、児童や遠方からでも参加しやすいように基本的に休日の開催を行った。</li> <li>マスコミへの情報提供やラジオ番組の出演等で、PRを行った。</li> <li>視覚的に分かりやすく、親しみやすいホームページを作成し、イベント情報を随時公開した。</li> <li>Facebook、Instagram等のアカウントを新設し、SNSにより公園の状況を発信した。</li> <li>イベントの予約や利用申請もHPから簡単に行えるように整備を行った。</li> <li>常時メールでも問い合わせを受け付け、即座に対応を行った。</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積極的にいき、利用者の意見等の把握に努めている。</li> <li>アンケート結果等に対し適切に対応している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>積極的な対話機会の創出により、隠れた危険や要望の発見に努めた。</li> <li>アンケートで得た要望に合わせて、館内のレイアウト変更を行った。</li> </ul>	A
(施設所管課評価) <ul style="list-style-type: none"> <li>成果のあった点： 各種事業を適切に実施した。職員間での情報共有を徹底し、利用者への適切な対応に努めた。新設ホームページ、Facebook、Instagram等の各種メディアを活用し、積極的な広報活動により誘客に努めた。</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>指定管理者の交代後初年度ということもあり、応募段階では費目や必要な物品等、実態の掴めていない収支計画であったため、最終的に一部ずれは生じている。想定より費用が掛からなかった部分においては、来客者の満足度向上や施設の充足を図って備品等の購入を行った。次年度分は本年度の収支に基づいて計画を立てた。</li> </ul>	A
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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>財務状況は、悪化していない。</li> </ul>	A
(施設所管課評価) <ul style="list-style-type: none"> <li>成果のあった点： 概ね計画どおりに実施できた。</li> <li>改善を要する点： 特になし。</li> </ul>			A

※（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

#### ① 成果があった取組み、積極的に取り組んだ事項

- ・ ツツジ園の開花不良を改善するために、振興局との相談の上、ツツジの上部刈込を抑え、つる等をこまめに抜く管理を行った。(令和6年5月には無事全品種開花し、来客者からも好評の声をいただいた)
- ・ HP・SNS 開設に伴い、より森林公園を親しく感じられるような情報発信を行った。
- ・ 館内のレイアウト変更や、備品の購入、ネイチャーセンターの給餌箇所の整備などにより、より快適に自然を観察できるよう改善した。
- ・ 近隣施設・団体(岩手県鳥獣保護センター、アピオ、馬っ子パークいわて、岩手県立大学、岩手県立博物館等)と相互に連携する体制が取れている。
- ・ ヒロハハナヤスリやオオウバユリの群落、キバネツノトンボの産卵等、絶滅のおそれがあるものや貴重であるものについて、場所の調査や職員間での共有を行い、場合によっては区画等を行い、生態系の保全に努めた。
- ・ フクロウが生息できる場所を産出するため、数カ所に巣箱を設置し、経過観察を行った。

#### 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 (苦慮している事項)

- ・ バイオマストイレの故障について苦慮している。ポンプの劣化・交換、電動式水抜栓の劣化・交換等の修理が、定期的に発生するため、利用者からも苦情が寄せられ、経費を圧迫している。老朽化も含め、バイオマストイレの仕組み自体を改めて見直さなければならない時期に入ったと考えている。
- ・ 老木が増えているため、落枝や倒木の可能性が依然として高い。巡視時に危険木の確認は行っているが、適度な整理伐を行う必要もあると考えている。(令和5年度では振興局によって危険木の伐倒が数本行われた。)
- ・ 不法投棄や植物の盗掘被害が発生し、その防止策を考慮していく必要がある。加えて、禁じられている山菜やキノコの採取のために、鋏や鎌など刃物を持っている利用者に対して、加害を受ける可能性を恐れて、注意しづらい状況にある。監視カメラや貼り紙等、行為自体を未然に防ぐような手立てを講じていく必要がある。
- ・ 散策路の木の階段の腐朽、センター周辺の木柵の腐朽などが見られ、特に大きく破損した場合のみ修繕を行っている状況の為、今後も注意が必要である。
- ・ 冬季の利用について、当公園では閉鎖せず常時解放している。冬の利用客が少ないことに加え、公園内の散策路の除雪は行っていないため、滑りやすくなっている箇所も見受けられる。(周辺住民の常連の利用者が早朝に歩くことでできる足跡・轍を頼る形になっており、管理上手が行き届いていない。)また、冬の時期の利用によりバイオマストイレに負荷がかかることも判明している。利用時間等を改めて検討する必要があるかと思われる。同時に、冬の自然や公園の魅力発信に努めたい。
- ・ 隣接施設(特に馬っ子パーク、アピオ、岩手県立大学)との交流・連携を深めたい。

#### ③ 県に対する要望、意見等

- ・ 上記②のとおり、バイオマストイレの総合的な見直しを行う必要がある。一時的な修理は行うとして、長期的な計画については、同時に行っていただきたい。
- ・ 上記②のとおり、整理伐は随時行っていく必要がある。現状、滝沢市の市道にかかる支障木伐採の方が危険度は高いため、そちらを優先し、余裕があれば将来的に倒れる可能性の高い林内の木の伐採等を行うようにしていただきたい。

(2) 県による評価等

① 指定管理者の運営状況について
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 計画に基づき適切に管理・運営を行うとともに、サービスの質や安全性の向上に努めた。</li><li>・ 利用者ニーズに応じたイベントの企画、積極的な情報発信、近隣施設との協力等により、施設の利用促進を図った。</li><li>・ 突発的な施設破損など、管理・運営上支障となる案件が発生したが、利用者の安全、利便性に配慮し、臨機応変に対応した。</li></ul>
② 県の対応状況について（自己評価）
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 指定管理者との連絡を密にし、管理運営状況の把握、情報共有に努めた。また、突発的な事案については、指定管理者から報告・相談があった都度対応した。</li><li>・ 支障木等処理や施設の修繕等について、利用者等の安全性及び施設の快適性を考慮し、優先順位のものから実施した。しかし、予算の都合により全てには対応できていない。</li></ul>
③ 次期指定管理者選定時における検討課題等
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 経年劣化により修繕が必要な施設・設備が多数あり、計画的な修繕が必要となっている。</li><li>・ 市道や民地沿いの支障木については、段階的に伐採等を行っていく必要がある。</li></ul>

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）