

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28日)

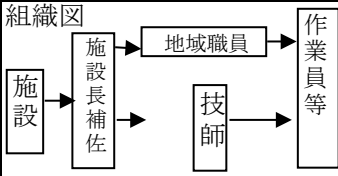
1 施設の概要

施設名	岩手県立花巻広域公園
所在地 電話・FAX	花巻市金矢第5地割252-1 電話0198-27-3586 fax0198-27-2091
HP・電子メール	ホームページ https://iwate-sposhin.jp/hanamaki/ 電子メール keneiundokouen@echna.ne.jp
設置根拠	都市公園法、県立都市公園条例
設置目的	(設置：昭和57年7月26日) 本県の大規模公園の第1号として、北上中部地方生活圏のレクリエーション需要に対応することを目的に計画された公園である。
施設概要	敷地面積、建物面積、主な施設、利用定員等 運動ゾーン 6.1ha (運動広場、テニスコート、駐車場(70台)、管理棟) 水と芝生ゾーン 15.4ha (金矢池広場、芝生広場、ちびっこ広場、流れとジャブジャブ池、エントランス広場、管理事務所) ゴルフゾーン 24.9ha イベントゾーン 4.3ha (イベント広場、太陽の広場、幹線園路、ヨダカの塔、イギリス海岸、噴水池、野外劇場(ポランの広場)、レストハウス) 植物園ゾーン 8.5ha (郷土の樹木園、花壇、花木園、街路樹、生垣見本園、ハス池、駐車場(20台)、緑の休憩所) メイン駐車場 3.2ha 現況保存林 28.9ha 合計91.3ha (供用面積)
施設所管課	岩手県県土整備部都市計画課 (電話019-629-5887(直通)、メールアドレス AG0007@pref.iwate.jp)

2 指定管理者

指定管理者名	公益財団法人岩手県スポーツ振興事業団
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	電話 019-641-1127 fax 019-643-5947

3 指定管理者が行う業務等

業務内容（主なもの）	岩手県立花巻広域公園（県民ゴルフ場を含む）の管理及び運営		
職員配置、管理体制	20名（常勤換算 名）（令和5年4月1日現在） （内訳） 正職員4名、地域職員（月額）3名、地域職員（時間給）13名 計20名		
利用料金	テニスコート・運動広場／一般：1時間540円・学生270円 ゴルフ場／一般土日休日6,200円・平日5,000円（5月～10月） 土日休日5,000円・平日4,000円（その他の期間）		
開館時間	午前9時から午後5時まで	休園日	12月から3月まで

4 施設の利用状況

(1) ゴルフ場以外

（単位：人）

(利用者数、稼働率等)	前年度 R4年度	指定管理期間					備考
		R5年度	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度	
第1 四半期	33,727	30,014					30,014
第2 四半期	25,174	18,403					18,403
第3 四半期	21,390	16,100					16,100
第4 四半期	211	144					144
年間計（実績）	80,502	64,661	0	0	0	0	64,661
年間計（計画）	97,850	87,110	86,280	85,570	84,870	84,060	85,578

(2) ゴルフ場

（単位：人）

(利用者数、稼働率等)	前年度 R4年度	指定管理期間					備考
		R5年度	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度	
第1 四半期	3,698	2,882					2,882
第2 四半期	2,778	1,935					1,935
第3 四半期	2,417	1,763					1,763
第4 四半期	466	219					219
年間計（実績）	9,359	6,799	0	0	0	0	6,799
年間計（計画）	10,000	8,690	8,550	8,410	8,270	8,140	8,412

(3) 合計

（単位：人）

(利用者数、稼働率等)	前年度 R4年度	指定管理期間					備考
		R5年度	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度	
第1 四半期	37,425	32,896	0	0	0	0	32,896
第2 四半期	27,952	20,338	0	0	0	0	20,338
第3 四半期	23,807	17,863	0	0	0	0	17,863
第4 四半期	677	363	0	0	0	0	363
年間計（実績）	89,861	71,460	0	0	0	0	71,460
年間計（計画）	107,850	95,800	94,830	93,980	93,140	92,200	93,990

5 収支の状況

(1) ゴルフ場以外

(単位：千円)

区 分	前年度 R4年度	指定管理期間						備考
		R5年度	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度	期間平均	
収入	利用料金収入	802	872				872	
	県委託料	53,409	52,664				52,664	
	自主事業収入	333	361				361	
	小計	54,544	53,897	0	0	0	53,897	
支出	人件費	10,948	10,506				10,506	
	維持管理費	43,605	44,096				44,096	
	事業費							
	自主事業費	372	460				460	
	小計	54,925	55,062	0	0	0	55,062	
収支差額	△ 381	△ 1,165	0	0	0	△ 1,165		

(2) ゴルフ場

(単位：千円)

区 分	前年度 R4年度	指定管理期間						備考
		R5年度	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度	期間平均	
収入	利用料金収入	28,361	24,942				24,942	
	県委託料	2,697	778				778	
	自主事業収入	2,424	2,255				2,255	
	小計	33,482	27,975	0	0	0	27,975	
支出	人件費	12,462	9,544				9,544	
	維持管理費	17,737	17,532				17,532	
	事業費							
	自主事業費	2,538	2,098				2,098	
	小計	32,737	29,174	0	0	0	29,174	
収支差額	745	△ 1,199	0	0	0	△ 1,199		

(3) 合計

(単位：千円)

区 分	前年度 R4年度	指定管理期間						備考
		R5年度	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度	期間平均	
収入	利用料金収入	29,163	25,814	0	0	0	25,814	
	県委託料	56,106	53,442	0	0	0	53,442	
	自主事業収入	2,757	2,616	0	0	0	2,616	
	小計	88,026	81,872	0	0	0	81,872	
支出	人件費	23,410	20,050	0	0	0	20,050	
	維持管理費	61,342	61,628	0	0	0	61,628	
	事業費	0	0	0	0	0	0	
	自主事業費	2,910	2,558	0	0	0	2,558	
	小計	87,662	84,236	0	0	0	84,236	
収支差額	364	△ 2,364	0	0	0	△ 2,364		

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	アンケート調査、ご意見箱、意見交換会 自主事業参加者アンケート	実施主体	・岩手県スポーツ振興事業団事務局 ・花巻広域公園
------	------------------------------------	------	-----------------------------

(2) 利用者からの苦情・要望

受付件数	苦情 7件、要望 1件、肯定的意見 391件、その他39件		
主な苦情、要望等	対応状況		
要望(アンケート、ご意見箱回答)			
とても親切です。説明が丁寧で良いと思う。接し方が優しいです。廊下ですれ違っても挨拶してください。他のゴルフ場も見習ってほしい。使用しやすいゴルフ場なので、現状のまま維持して欲しい。	施設をご利用いただきましてありがとうございます。ご利用される皆様に気持ちよくお使いいただけるように、今後も環境整備や職員対応などがより良くなるよう徹底してまいります。		
早くテニスコートのひび割れがひどいので修理して欲しい。 怪我の可能性のある施設は直すべきである。	テニスコートの整備状況につきまして、ご不便をおかけしており申し訳ございません。 テニスコートのひび割れにつきましては、岩手県スポーツ振興事業団がコーキングなどの小修繕を行っていましたが、抜本的な対策を取ることが出来ていないのが現状です。従前より、施設の設置者である岩手県へ大規模改修の要望をしており、今後も継続して要望してまいります。		
グラウンドゴルフ場及びゴルフ場の芝生が刈りこまれていない時がある。	ご不便をおかけしており申し訳ございません。 芝生の刈込につきましては、天候の状況も踏まえながら定期的に作業を行っていたところですが、しかしながら、芝生が長く、利用に支障があったとのことでしたので、職員による確認をより入念に行い、適時適切に、刈込を行うよう努めてまいります。		
遊具で使えないものがあるので直して欲しい。	ご不便をおかけしており申し訳ございません。 軽微な不具合に関しては岩手県スポーツ振興事業団が専門業者へ依頼し修繕を実施しているところですが、経年劣化が著しく、大規模な修繕をしなければならない遊具が複数ある状況です。 従前より、施設の設置者である岩手県へ大規模改修の要望をしており、今後も継続して要望してまいります。		
運動ゾーン管理棟の受付が遠い。	ご不便をおかけしており申し訳ございません。 令和5年度から土日祝日の運動ゾーンの利用受付も管理事務所で行うこととなりました。ご了承下さいませようお願い申し上げます。 なお、運動ゾーン管理棟から管理事務所に電話連絡可能なオートフォンを設置しましたので、ご用の際はオートフォンをご利用ください。		
早朝でも電動カートが欲しい。	電動カート利用につきましては、数に限りがある都合上、午前プレーをご予約されている方へ優先的に貸出することとしておりますので、ご了承下さいませようお願い申し上げます。 なお、早朝ゴルフは午前の予約プレーと比較し、電動カート利用、お風呂・シャワー利用などのサービスに差がございますが、その分低廉な料金設定としておりますので、今後もご利用いただけますと幸いです。		

<p>乗用カートの導入をお願いしたい。</p>	<p>ご要望として承ります。 乗用カートの導入には、コースやカート路の大規模工事、乗用カートの購入など多額の経費が見込まれることから、岩手県スポーツ振興事業団での対応は難しいというのが現状です。施設の設置者である岩手県へご要望の趣旨を伝えます。</p>
<p>利用料金を安くしてもらいたい。更にとくさん来れる。（ゴルフ場）</p>	<p>ゴルフ場の利用料金につきましては、昨今の物価高騰などの影響を鑑み、令和5年4月より利用料金を増額したところです。皆さまにはご不便をおかけいたしますが、可能な限り、施設をご利用いただきやすい価格を維持したいと考えておりますので、ご了承下さいますようお願い申し上げます。</p>
<p>子供と大人が一緒に楽しめるスポーツ、サッカー教室等の開催、ボルダリング、テニス教室、カメラ写真撮影教室、虫取りイベント、芸術的なイベントなどの事業企画。</p>	<p>様々なご提案ありがとうございます。 お客様のニーズを考慮しながら、今後も魅力的なイベントの企画、実施に努めてまいります。</p>
<p>その他利用者からの積極的な評価等</p> <p>【公園】 ・とても親切です。話を聞いてくれて、対応が良い。 公園の利用者アンケート調査における、施設の総体的な満足度は89%と、前年度の85%から若干増加しており、高い水準を維持できている。アンケートで「不満」「やや不満」と答えた方は1名のみいた。（64件中、1件）。</p> <p>【ゴルフ場】 ・説明が丁寧で良いと思う。接し方が優しい。 ゴルフ場の利用者アンケート調査における、施設の総体的満足度は96%と前年度の90%から若干増加しており、高い水準を維持できている。アンケートで「不満」・「やや不満」と答えた方はいなかった（50件中、0件）。</p> <p>【その他】 ・ご意見箱、アンケート等を実施しており令和5年の取得件数は次のとおり。多くの機会にご意見を頂き施設の運営に反映させている。 ご意見箱 「緑の休憩所・レストハウス・管理事務所」6件。利用しての満足度は「満足」以上が50.0%「やや不満」以下が50.0%だった。 不満の理由は「ゴルフプレー料金が高い」「ゴルフコンペのスタートを早めて欲しい」であった。 アンケート 自主事業において、「満足」などの肯定的意見を回答された方は、「春まつり」78件中、74件。「夏まつり」58件中、55件。「秋まつり」80件中、68件。「手づくりスタジオ」15件中、14件。「ノルディックウォーキング教室」30件中、28件。「ドッグフェスティバル」32件中、27件。「テニス大会」25件中、19件となっている。</p>	

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	利用者の平等な利用の確保を図るとともに、公園の設置目的を効果的かつ効率的に達成できるよう、指定管理者が提出した指定申請書を基本として作成する管理運営業務計画書に基づき、適正に管理する。 【協定 第4条】	<ul style="list-style-type: none"> ・管理運営業務計画書に基づき、施設設備及び植栽・清掃・利用の管理を適正に行った。 ・公園の設置目的を達成するための目標を掲げ、効果的、効率的な運営に努めた。 ・利用者の公平・平等な利用を管理運営の基本方針に位置づけ、その確保に努めるとともに、利用者からの問い合わせ等に対しては誠意をもって対応するなど、透明性の確保にも努めた。 ・公園使用許可においても、条例及び施行規則に沿って、屋台の出店等、多様な利用を適切に受け入れた。 	A

<p>施設の利用状況</p>	<p>令和5年度における利用者の満足度、利用者数の目標を以下のとおりとする。 【申請 管理運営の目標値】</p> <p>1 公園利用者 (1) 満足度 90% (2) 利用者数 87,110人</p> <p>2 ゴルフ場利用者 (1) 満足度 92% (2) 利用者数 8,690人</p>	<p>・令和5年度事業団管理施設一斉調査</p> <p>1 花巻広域公園満足度 回答者 64人 満足；42人(66%)、やや満足；15人(23%)、普通；6人(9%)、やや不満、不満；1人(2%)</p> <p>2 ゴルフ場満足度 回答者 50人 満足；30人(60%)、まあ満足；18人(36%)、普通；2人(4%)、やや不満、不満；0人(0%) (利用者数実績) (目標値)</p> <table border="0"> <tr> <td>公園利用者総計</td> <td>71,460人</td> <td>(95,800人)</td> </tr> <tr> <td>一般利用者</td> <td>60,513人</td> <td>(80,000人)</td> </tr> <tr> <td>テニス利用</td> <td>2,707人</td> <td>(5,070人)</td> </tr> <tr> <td>多目的広場</td> <td>1,441人</td> <td>(2,040人)</td> </tr> <tr> <td>ゴルフ場</td> <td>6,799人</td> <td>(8,690人)</td> </tr> </table> <p>・公園利用者総数は目標値に対して24,340人の減となった。一般公園施設は、新型コロナウイルス感染症が5類感染症となり、様々な催しが再開され始めたため、行動制限下では行えなかった余暇が好まれる傾向にあったと思われること、夏期の記録的な猛暑や利用者が見込まれる土日祝日に雨天が多かったことが利用者数に影響したことから19,487人の減となった。有料施設については、多目的広場利用者が目標値に対して599人減、テニスコート利用者が目標値に対して2,363人の減となった。テニスコートはコート内の亀裂を早く修繕して欲しいという要望が多く、利用者の満足度やリピーターの減少に影響を与えていると思われる。</p> <p>・ゴルフ場は、公園施設利用者と同様の理由に加えて、利用者の高齢化に伴う、健康上の理由などによる一定の利用控えが発生していると思われ、目標値に対して1,891人の減となった。参考として、県内ゴルフ場の利用者数は、前年比で2.8%減であり、減少傾向が続いている。(前年度は1.1%減。)</p> <p>・その他満足度をはかる指数としては組み入れていないが、ご意見箱、アンケート等を実施しており令和5年件数は次のとおり。 ご意見箱「緑の休憩所・レストハウス・管理事務所」6件 アンケート「春まつり」78件「夏まつり」58件「秋まつり」80件 「手づくりスタジオ」15件 「ドッグフェスティバル」32件 「ノルディックウォーキング教室」30件 「テニス大会」25件</p>	公園利用者総計	71,460人	(95,800人)	一般利用者	60,513人	(80,000人)	テニス利用	2,707人	(5,070人)	多目的広場	1,441人	(2,040人)	ゴルフ場	6,799人	(8,690人)	<p>B</p>
公園利用者総計	71,460人	(95,800人)																
一般利用者	60,513人	(80,000人)																
テニス利用	2,707人	(5,070人)																
多目的広場	1,441人	(2,040人)																
ゴルフ場	6,799人	(8,690人)																

	毎月の業務の状況について、指定する様式により有料公園施設利用台帳及び行為許可記録簿の写しを添えて花巻土木センターに提出する。【仕様 第27】	・所定の様式により提出している。	A
事業の実施状況	有料公園施設の使用許可等を行うに当たっては、条例及び行政手続条例を遵守する。【仕様 第18】	・条例等を遵守し、所定の手続きにより実施している。	A
	公園の供用期間は、原則として4月1日から11月30日までとする。供用時間は、原則として午前9時から午後5時までとする。【仕様 第7、第8】	<ul style="list-style-type: none"> 前年度と同様に利用者のニーズに応え、次のとおり利用時間の拡大を図った。 公園の開園時間を5月から10月までの間、17時の閉園時間を延長した。 ゴルフ場の営業時間については、薄暮営業は、5月1日～10月31日の日没まで、早朝営業は、5月7日～8月27日の土日祝日に限り5時から実施した。 営業期間については12月1日から12月17日まで期間延長を実施した。 	A
	ゴルフコースを良好な状態に維持するため、計画的かつ適正に管理する。【仕様 第20】	<ul style="list-style-type: none"> 気象条件や育成状況を踏まえ、芝刈り、病虫害予防、雑草処理、施肥管理、芝への灌水等の管理を適切に行った。また、暗渠整備、樹木の管理、芝の張替などは、利用者に支障が出ないよう冬期間に実施した。ボールが見つけやすいよう、ラフの刈込も頻繁に行った。これら成果により、芝の状況に関しては、利用者から高い評価を得ている。 なお、今年度は記録的な猛暑により一部に芝枯れが発生してしまったものの、エアレーションを実施のうえ、芝の種まきといった復旧作業に注力し、利用者への良好なプレー環境の提供に努めた。 	A
	【R5重点取組事項】※R5管理運営業務計画書 利用者の安全確保、利用者の拡大、自主事業の積極的な展開、関係団体との連携・協力体制の強化	<ul style="list-style-type: none"> 施設設備の重点点検、体育施設管理士による施設点検指導、専門業者による点検、日常点検による変化の確認等により、利用者の安全確保、緊急時の救急体制を確立して万全を期した。 花巻市内の幼稚園、保育園、小学校への自主事業のチラシ配布を実施し、利用者増に繋げることができた。ゴルフ場の新たな取組として、割引料金での利用が可能な優待券を県誘致企業や盛岡市、北上市、奥州市等のゴルフショップへ提供したことや、ショップ等から得られた情報として、県民ゴルフ場の認知度の低さが浮き彫りとなり利用者減に影響を及ぼしていると考えられたため、商工会議所の広報紙にゴルフ場のPR記事を掲載していただくなど、施設の認知度向上や新規利用者の獲得を図った。 自主事業では、新型コロナウイルス感染症が5類に移行したことに伴い、コロナ禍以前の規模で春夏秋まつりやノルディックウォーキング教室、グラウンド・ゴルフ大会、テニス大会、ドッグフェスティバルなど全ての事業を実施し利用者に好評を得た。 地元行政区及び福祉事業所、民間温泉施設で構成する「宇津野地区連絡協議会」を開催し各構成員の現状を確認、「神社例大祭」などのイベントはコロナ禍以前のおおりに行われ、地域の方々と一層の連携を図ることができた。「ぎんがのりのり利活用を考える会」との協働により太陽の広場の花壇の管理を行った。 	A

	植栽管理等の直営実施等による経費節減と良好な施設の維持管理	・高木の枝払いや藪の草刈り、広場の芝刈りなど、植栽管理業務の一部を職員で対応することによって、委託費を縮減したほか、清掃業務、芝生の貼り替え等を委託せず直営で行うことで経費の節減に努めた。	A
	環境保護への配慮	・県から「いわて地球環境にやさしい事業所」の認定を受け、環境負荷の低減や地球環境に配慮した業務運営に継続して取り組んでいる。 ・農薬についても、有資格者による作業毎確認を徹底し、適正使用と適正処分に努めた。公園内での農薬使用は一定時期に毎年行うような散布は行わないこととして、必要な時期に必要な場所へだけスポット散布し、極力農薬に頼らない管理に心がけている。 ・希少植物であるイワウチワ、シラネアオイ等の草花名板を設置して、その保護を喚起している。また、カタクリの群生地については、より繁殖が進むよう、雑草の除去、低木の伐採、水はけの改善など、生育環境の整備にも努めた。 ・金矢池にはフナや鯉が生息しているが、キャッチ&リリースをお願いしているとともに、ブラックバス等の特定外来生物の放流をしないようにも注意している。	A
施設の維持管理状況	公園施設及び県が貸与した備品を、適正かつ良好な状態で管理する。 【仕様 第10】	・施設及び備品については、細心の注意をもって取扱い、破損・損傷は小さなうちに修理している。重要物品については、専門業者による保守点検を行うほか、劣化・損傷の大きなものは県に更新整備を要望するなど対応している。また、年1回備品台帳との突合を実施している。	A
	供用期間中毎日公園を巡視し、公園施設点検簿により公園施設を点検する。 【仕様 第11】	・供用期間中は、職員による巡回を1日3回行い、目視による点検と利用状況等の確認を実施している。事故や怪我の事例が多い遊具については、年2回、資格を有する専門業者による総合点検も実施している。要注意箇所については早急に修繕するなど、利用者の安全確保と事故防止に努めた。閉園期間中においても、職員が定期的に巡回を行っている。	A
	施設の異常を発見したときは、速やかに使用停止又は応急措置を行う。 【仕様 第11】	・異常時は、直ちに使用停止の措置を講じ、応急措置または業者へ修繕を手配するなど速やかに対応した。利用できない場合には、その理由を利用者にわかりやすく掲示した。漏水等発見時も速やかに元栓を閉めるなど対処し、被害を最小限にとどめる様に努めた。	A
	事後保全に係る施設補修として、施設修繕内訳による修繕工事等を実施する。 【仕様 第12】	・「自分たちで出来るものは自分たちで」をスローガンに掲げ、施設整備、補修作業など予防保全、事後保全に努めた。その他専門業者でなければ出来ないものについては、委託するなどして、迅速な修繕工事に努めた。	A

	<p>公園の芝生、樹木等の維持管理のため、植栽管理基準に準拠して必要な措置を行う。 【仕様 第16】</p>	<p>・植栽管理は、一定の業務水準を確保するため、専門業者への委託を基本としているが、職員による直営作業を加えることによって、管理精度の向上と経費の縮減が図られている。 ・イベント広場や運動広場等の芝地については、職員による刈込回数を増やして行き、いつでもきれいな芝生となるよう心掛けた。 ・花壇の整備については、ボランティア「ぎんがのもりの利活用を考える会」の協力を得ながら管理している。 ・松くい虫の被害木が発生した場合については、花巻土木センターと連携図りつつ、行政の指導に基づき、除伐・燻蒸等に努めている。</p>	A
記録等の整理・保管	<p>指定管理期間中における業務の実施結果等について、管理日誌に記録する。 【仕様 第4】</p>	<p>・業務の実施結果については、管理日誌に洩れなく記入している。</p>	A
自主事業、提案内容の実施状況	<p>公園の設置目的に合致するとともに法令に違反せず、かつ、管理運営業務の実施を妨げない範囲において、予め県に事業計画書を提出して自主事業を実施することができる。 【協定 第36条】</p>	<p>・自主事業実施計画書に基づき、「春夏秋まつり」「グラウンド・ゴルフ大会」「ドッグフェスティバル」などの合計11公園事業を概ね当初計画のとおり開催した。 その他、定例ゴルフコンペを年間25回予定していたが、荒天の影響もあり24回の開催となった。 事業の開催にあたっては、例年、有料講師や岩手県スポーツ振興事業団の他施設職員の応援を活用するほか、ボランティアや宇津野地区連絡協議会等の支援を受けて実施している。一方、グラウンドゴルフ大会や定例ゴルフコンペといった事業については、長年培ったノウハウを基に、職員のみでの運営に努めた。</p>	A
<p>(施設所管課評価)</p> <p>・成果のあった点 管理運営業務計画書及び仕様書に基づき、公園施設の維持管理を適切に行っている。 植栽管理や備品管理等を迅速に対応し、また軽微なものは自分たちで修繕する等の努力をしている。 令和5年度は、これまで開催を控えていた自主事業の活動を積極的に展開しており、県民の憩いの場としての利活用策の検討・実践を重ねている。</p> <p>・改善・工夫など検討を要する点 広報活動も行っているとのことであるが、ゴルフ場・公園ともに利用者数が減少傾向にあり、結果に結びついていないのが現状である。新規利用者の確保及びリピーターの増加に向け、効果的に集客できる客層や地域、広報活動や利用形態等を具体的に検討して魅力ある公園及びゴルフ場づくりを行うこと。</p>		B	

(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	業務に適した者を適時適切に配置する。 【仕様 第5】	・公園管理運営士や農薬管理使用アドバイザー、緑の安全管理士、土木施工管理技士、遊具の日常点検講習修了者など業務に適した有資格者を配置し、効率的な業務に努めた。また、各種研修会に職員を受講させるなどし、資格取得及び資質向上に取り組んだ。	A
	統一した名札等を定め、従業者であることを明確にする。 【仕様 第5】	・地域職員を含め、全職員が事業団職員の名札、作業着を着用し施設の職員であることが明確に判るようにしている。	A
苦情、要望対応体制	総括対応責任者と対応責任者を設置し、ワンストップで責任をもって迅速かつ的確に処理し、定期的に監査責任者が監査を行う。 【申請 サービス向上】	・スポーツ振興事業団クレーム対応要綱を作成し、理事長を総括対応責任者、公園管理事務所長を対応責任者として苦情に対する体制を確立している。また事務局長を監査責任者として監査している。	A
危機管理体制（事故、緊急時の対応）	人身事故が発生した場合には、事故者の保護に努め、応急手当を行うほか救急車の要請等適切な措置を行う。 【仕様 第24】	・スポーツ振興事業団危機管理要綱により、普段から訓練に取り組んでいる。消火訓練、AED操作訓練や非常招集訓練を実施した。怪我や体調不良の利用者への対応についても、応急処置や救急要請等適切に実施した。	A
	事故等の内容の如何に関わらず、当事者又は目撃者等から事情を聴取して原因の究明に努めるとともに、改善が必要と認められる事項については速やかに対応する。 【仕様 第24】	・公園内での怪我の対応についても、応急処置、救急搬送などが適切に行った。また、事故を含め、特異な出来事が発生した場合には、その記録を整備し、施設管理を行う上での重点項目とするよう対処している。	A
コンプライアンスの取組み、個人情報の取扱い	管理運営業務に従事している者等は、業務の実施に関し知りえた情報を漏らし、又は他の目的のために使用してはならない。 【協定 第19条】	・全職員に誓約書を提出させ、在職中及び退職後も個人情報を含め、管理運営に関して知り得た秘密の守秘義務を遵守させるなど、情報セキュリティ対策を講じている。	A
	管理運営業務に係る個人情報の取扱いについては、「個人情報取扱特記事項」を遵守する。 【協定 第20条】	・情報管理を徹底しており、個人情報などの書類は鍵のかかる保管庫に収納し、鍵は責任者が管理している。また、廃棄する場合はシュレッダーにより裁断するか、信頼のおける産業廃棄物取扱業者へ委託処分している。	A
	事故等の際、個人情報に関する事項の聴取については、事故処理に必要な範囲に限定するとともに、情報の取扱いについては十分に注意する。 【仕様 第24】	・当事業団で設けている「個人情報保護方針」「個人情報保護管理要領」「個人情報の保護に関する規定」に沿って、個人情報の取り扱いに十分注意しながら事故処理対応を行っている。	A

<p>県、関係機関等との連携体制</p>	<p>地域住民等との協働による魅力ある自主事業やイベント等の開催数を増やす。 【申請 利用促進】</p>	<p>・例年、「宇津野地区連絡協議会」を通じて「神社例大祭」の開催に協力するとともに、同協議会の支援を受け「ぎんがのもりまつり」など開催している。今年度から新型コロナウイルス感染症が5類に移行されたことに伴い、コロナ禍以前の概ね事業規模での実施となり、次年度以降も引き続き、参加者の満足度を高めるためにも地域住民との協力しながら活動を行いたい。</p>	<p>A</p>
	<p>県の指示に従い、相互に協調して業務を円滑に遂行する。 【仕様 第3】</p>	<p>・施設設備の改修や更新について、県と協議のうえ的確に推進した。施設の破損など特異事例の発生時についても、県に速やかに報告するとともに、指示を仰ぐなどし円滑な業務運営に努めた。</p>	<p>A</p>
<p>(施設所管課評価)</p> <p>・成果のあった点 業務内容を十分に理解した職員を配置しているほか、消火訓練やAED操作訓練を行うなど、危機管理体制の構築に努めている。 地元団体等と良好な関係を構築し、各種イベントの開催に当たっては当該団体等から協力を得ながら円滑に開催することができている。</p> <p>・改善・工夫など検討を要する点 特になし。</p>			<p>A</p>

(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
運營業務	<p>清掃や植栽を適正に管理することで、より快適な利用環境を提供する。 【申請 公園施設の管理】</p>	<p>・公園の美観や快適な環境を保持し、常に清潔に保たれるよう、計画的な清掃や植栽管理を実施したほか、利用状況等に応じた不定期清掃、高枝下枝払い等も実施した。 また、利用者が持ち込んだゴミやペットの糞等の「持ち帰り」看板を設置し協力を促している。 なお、屋外のくずかごは、野生動物などの誘因防止を考慮し撤去している。 今年度も、定期的に各建物、トイレ等のアルコール等による消毒を行いコロナなどの衛生対策に注力した。</p>	A
	<p>基本姿勢である「あ（挨拶）・い（急いで対応）・う（美しく）・え（笑顔）・お（思いやり）」を実践し、接遇マナーを徹底する。 【申請 サービス向上】</p>	<p>・接遇についての基本姿勢である「あいうえお運動」を職員が目につく場所に掲げて実践している。接遇においては、各種利用者アンケートにおいても、「話を聞いてくれて、対応が良い」とご意見いただくなど高評価である。 今後も利用者により満足していただくことを目指し、全職員が基本姿勢を実践するよう、ミーティングで話し合うなど徹底を図った。</p>	A
	<p>全職員による定期及び随時の打合せ、接遇研修会等の実施により、職員としての資質の向上を目指す。 【申請 サービスの向上】</p>	<p>・定期ミーティングで、当事業団マニュアル等による接遇研修を開催するなどし接遇の指導をしている。 また、外部講師を招聘して実施している、当事業団主催の職員接遇研修会に参加するなどして、スキルアップに努めている。</p>	A

利用者サービス	<p>利用者の利便性を考慮し、閉園時間を延長するなど、利用者のニーズに合わせ柔軟に対応する。 【申請 利用促進について】</p>	<p>・開園時間については、5月から10月までの夏期間、17時の閉園時刻を延長した。 ゴルフ場の薄暮利用についても、5月から10月までの期間は日没まで延長した。更に、5月7日から8月27日までの期間の土日祝日は、朝5時からの早朝営業を実施した。 営業期間については、12月1日から12月17日まで期間延長を実施した。</p>	A
	<p>事業運営評価を行い、利用者の評価を検証し、次回の事業展開に的確に反映する。 【申請 サービス向上】</p>	<p>令和5年度分の総括評価については、年度末に実施し、次年度の事業展開に反映していく。</p>	A
利用者アンケート等	<p>「ご意見箱」の設置、アンケート調査、聞き取り調査などを実施し、意見・要望などを的確に把握・分析する。 【申請 サービス向上】</p>	<p>「ご意見箱」を常時設置しているほか、「事業参加者アンケート調査」や「事業団管理施設一斉共通アンケート調査」などを実施している。 その他「地域との交流」の機会や「ゴルフプレー受付」の際に意見や要望をいただくよう収集に努めている。 自主事業の運営方法についても、参加者のアンケートから得た要望に合わせるなど柔軟に対応した。</p>	A
<p>(施設所管課評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・成果のあった点 公園施設の管理については、計画的な清掃や植栽管理等を行い、利用環境の整備に努めている。 サービスの向上については、接遇研修を実施するなど職員の資質向上に努めており、利用者からも一定の評価を得ている。 ・改善・工夫など検討を要する点 特になし。 			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	<p>有料公園施設からの収入及び管理代行料等をもって運営すること。ただし、ゴルフ場については管理代行料を支払わないこと。</p> <p>【募集要項 第1の6】</p>	<p>・利用者に不便をかけないこと、施設運営に支障をきたさないことを前提に、効率的な予算執行に努めている。</p> <p>ゴルフ場においても、より効率的、効果的な業務運営となるよう、厳格な執行に努めるとともに、利用料収入の増収に取り組んでいる。しかしながら、ゴルフ利用者の減少により収入減となる一方、人件費の増や、光熱水費、燃料費、物価の高騰により経費は増額傾向となっている。今後、指定管理者の自助努力で収支を均衡させることは限界があるため、県としても早急に有効な対策を併せて講じられるよう期待している。</p>	B
指定管理者の経営状況	<p>経営基盤が安定しており、事業計画書に沿った管理を行う能力を有していること。</p> <p>【募集要項 審査内容】</p>	<p>スポーツ振興事業団は借入金等はなく、健全な経営状況を維持していること。公園・ゴルフ場事業においても、過度な収支差額は生じておらず、事業計画書、収支計画書に沿って適切な管理運営がなされていること。</p>	A
<p>(施設所管課評価)</p> <p>・成果のあった点 物価高騰や電気料高騰等による影響もあったが、切り詰めるところは切り詰め、施設運営に支障が出ないように努力していること。</p> <p>・改善・工夫など検討を要する点 ゴルフ場・公園ともにここ数年は事業収支が厳しい状況下にあり、安定的な事業収支とするためには有料施設等の一層の利用促進が必要なこと。</p>			B

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

ア 公園の利用者増に向けての取組

・広報が重要考え、例年、各自主事業の開催に併せて地元新聞社の紙面広告などに施設や事業の紹介をしている。さらに、今年度は新型コロナウイルス感染症が5類に移行となったことから、地元の花巻市内の幼稚園や保育園、小学校へのチラシ及びポスターの配布を再開することができたことや、コロナ禍以前の規模で事業を実施することができたため、「ぎんがのもり春、夏、秋まつり」の参加者数は昨年度比で9,666人の増となった。

・なお、数年ぶりに参加された方からは、コロナ禍以前のように公園のまつり事業を楽しむことが出来て良かったという声も聞くことができ、地域に根付いた、親しまれる事業に成長していると思われた。

イ 今年度はコロナ禍以前の事業規模に戻し、公園11事業の内全ての事業を開催した。

・新規事業となる「ぎんがのもり手づくりスタジオ」は、陸中海岸青少年の家の指導員に運営の協力をいただきながら開催し、親子で木製フォトフレームやクリアキャンドル、缶バッジを制作するというものであったが、参加された方々からは、「自然にあるものを使って役に立つものを作れた」、「子供たちが喜んでくれたのが一番。親子で参加できてよかった。」といった声が聞かれ、楽しく創作を体験して頂けたと思われる。

・「ぎんがのもりドッグフェスティバル～ワンだふるLife in 花巻～」は盛岡ペットワールド専門学校との共催事業で、県内を中心に青森県や秋田県など150人の飼い主と82頭の愛犬に参加頂くことが出来た。同専門学校とは「職業実践連携協定」を締結しており、本事業を通じて、学生たちが現場での活動を通して地域活性化を目的に据えながらの人材育成と学びの場となっており、学校教育活動に協力する事業となっている。

・「ぎんがのもり公園卓球」は公園内での利用の選択肢を増やすことで年齢や経験を問わず幅広い方々に来園していただくことを目的とし、開園期間中の通年事業として開始したところ、年配の方や地元の学生、家族連れなど延べ221名に利用いただくことができた。次年度からは卓球以外にも、バレーボールやバドミントンといったスポーツ用具やレジャー用品の貸し出しを行うことを計画しており、様々なニーズに答えていくことで利用者の増加に繋げていきたい。

ウ ゴルフ場においても、「ゴルフスクール」、「定例ゴルフコンペ」を開催した。

・「定例ゴルフコンペ」は記録的な猛暑の影響により一部ハーフコンペとすることもあったが、基本的にはコロナ禍以前の18ホールでのコンペ開催に戻すことができ、利用者からの満足度も高かった。全25回中24回開催し延べ1,196人の参加者を得ることが出来た。

・その他、今年度も利用回数に応じたポイントサービスの実施、レディースデーの開催、料金が割高な休日しかプレーできない、現役世代向けに「食事券」を発行するなどして集客を図った。

・また、ゴルフ場の新たな取組として、割引料金での利用が可能な優待券を県誘致企業や盛岡市、北上市、奥州市等のゴルフショップへ提供したことや商工会議所の広報紙にゴルフ場のPR記事を掲載していただくなど、施設の認知度向上や新規利用者の獲得を図った。

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

ア 公園一般利用者の減少

・人口減少、少子高齢化やレジャーの多様化などによって、公園を訪れる一般利用者は減少傾向にある。近年は異常気象で、猛暑や長雨などが多く発生しており、それらも利用減少の要因となっている。多彩な自主事業の開催、各種イベントの誘致などで、集客を図って行きたい。

イ 施設改修要望

・イギリス海岸などの沢水遊戯施設、ゴルフコースの良好な芝生を保つための暗渠やグリーンの散水設備、テニスコートのひび割れ、和式トイレの洋式化やトイレの臭い対策などの改修を望む声が増えている。また、施設の整備から年数が経過していることもあり、配水管からの漏水が頻発している。指定管理料の中では、漏水した分の経費を賄っていくことや、花巻広域公園の広大な敷地の中で地中に埋設されている漏水配管を特定していくことは難しいことから、県による漏水調査や計画的な配管改修をお願いしたい。

・なお、今年度、県からは、利用者から要望が寄せられていた、アスファルトやタイルの舗装、ちびっこ広場遊具やベンチの更新、運動ゾーン配水管の改修工事などを行っていただいております、引き続き、県と相談のうえ対応していきたい。

ウ ゴルフ場利用者の確保

・ゴルフ愛好者の高齢化と現役世代のゴルフ離れが全国的な課題となっている。近年、民間ゴルフ場が経営破綻するなど、ゴルフ場を取り巻く環境は厳しさを増している。

・一方、当ゴルフ場主催の定例ゴルフコンペは好評であるが、高齢者の参加も多く、夏場の開催など今以上の開催は困難な状況である。現在利用いただいている利用者を確保しながら、他の利用者にも利用していただけるような集客方法を模索していく必要がある。

・特にも、今後収益の柱となる現役世代のゴルフ愛好者を育成・確保することが重要な課題と捉え、新規利用者獲得及びリピーター増員に向けた新たな対策として、利用状況に応じたサービスの充実を検討していくほか、次年度に向けた施設PRの方策として、ゴルフ愛好者から認知度の高いフリーペーパー「ゴルフなび」や盛岡市、北上市の商工会議所の広報紙への記事掲載、割安でプレーが可能な優待券の発行、ゴルフ練習場との連携などを実施したいと考えている。

③ 県に対する要望、意見等

・施設の老朽化に伴う修繕、備品等については、実施していただいているものの、整備が追い付いていない箇所が複数でてきている。施設の不具合については逐次、花巻土木センターへ報告及び相談させていただいていることから、引き続き、予防保全や緊急度を考慮し、順次対応をお願いしたい。

・ゴルフ場においても、より効率的、効果的な業務運営となるよう、厳格な執行に努めるとともに、利用料収入の増収に取り組んでいる。しかしながら、ゴルフ利用者の減少により収入減となる一方、人件費の増や、光熱水費、燃料費、物価の高騰により経費は増額傾向となっている。今後、指定管理者の自助努力で収支を均衡させることは限界があるため、県としても早急に有効な対策を併せて講じられるよう期待している。

(2) 県による評価等

① 指定管理者の運営状況について

- ・来園者の安全な利用環境の確保に努めている。
- ・業務内容を十分に理解した職員を配置しているほか、消火訓練やAED操作訓練を行うなど、危機管理体制の構築に努めている。
- ・公園施設の管理については、計画的な清掃や植栽管理等を行い、利用環境の整備に努めている。
- ・サービスの向上については、これまでも利用者からも一定の評価を得ているところであるが、公園・ゴルフ場ともに利用者数の目標が達成できていないことから、顧客層等のターゲットに応じた企画立案や広報活動の実施、地元の観光施設等とのタイアップなど様々な側面から公園の利用促進に取り組んでいただきたい。

② 県の対応状況について（自己評価）

公園施設の利用促進に向けて、指定管理者制度導入以降、毎年、外部有識者をメンバーとする管理運営検討委員会を開催してきた。令和5年度においても、管理運営状況の検証を行い、さまざまな助言や提言をいただき、他の県立都市公園の指定管理者と情報を共有した。物価高騰対策を併せて必要な経費について指定管理料を増額するなど、指定管理者による安全な公園管理を支援した。また、公園施設の老朽化対策としては、岩手県公園施設長寿命化計画により、計画的な施設更新と必要な設備改善を実施していく。

③ 次期指定管理者選定時における検討課題等

良好な施設管理と安定的な施設運営を行うこと。

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）