

管理運営状況 評価シート【令和4年度】

(評価日 令和5年6月28日)

1 施設の概要

施設名	岩洞湖家族旅行村
所在地 電話・FAX HP・電子メール	盛岡市蕨川字亀橋地内 019-681-5235 (電話・FAX兼用) E-mail: tm.sangyou@city.morioka.iwate.jp
設置根拠	家族旅行村条例
設置目的	(設置: 昭和58年6月1日) 県民の健全な家族レクリエーションの場を確保し、県民の保健及び休養に資するため設置したものである。
施設概要	敷地面積、建物面積、主な施設、利用定員等 (1) 面積 461,912.46 m ² 建物面積 — (2) 主な施設等 ピクニック広場、湿生花園、東側湖畔、山頂園地、キャンプ場、盛岡市施設
施設所管課	岩手県商工労働観光部観光・プロモーション室 (電話: 019-629-5574、メールアドレス: AE0006@pref.iwate.jp)

2 指定管理者

指定管理者名	盛岡市
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日(5年間)
連絡先	盛岡市玉山総合事務所産業振興課 (電話 019-683-3852)

3 指定管理者が行う業務等

業務内容 (主なもの)	<ul style="list-style-type: none"> ・施設全体の保全業務 ・施設の維持管理業務 ・キャンプ場の管理業務 ・オートキャンプサイトの管理業務 ・芝、樹木の手入れ業務 ・その他 		
職員配置、管理体制	3名(常勤換算 4名) (令和5年3月31日現在) (内訳) 正職2名、非常勤・パート職員3名、 宿直代行人1名	組織図	産業振興課職員2人 ↓ 旅行村管理臨時補助員・宿直代行人
利用料金	利用料金は、家族旅行村条例に定める金額により、指定管理者が利用者から利用料金を徴収し、これを指定管理者の収入としている。		
開館時間	原則9時から17時(宿泊: 到着日の13時から出発日の11時)	休館日	休村日なし (開村時期5月1日から10月31日まで)

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
		H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	期間平均	
第1四半期	6,931	6,451	7,203	5,005	5,400	5,782	5,968	
第2四半期	11,249	12,823	11,480	11,046	6,169	7,495	9,802	
第3四半期	2,828	3,240	2,452	2,447	1,038	2,615	2,358	
第4四半期	0	0	0	0	0	0	0	
年間計(実績)	21,009	22,514	21,135	18,498	12,607	15,892	18,129	
年間計(計画)		20,000	20,000	20,000	20,000	20,000	20,000	

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
			H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	期間平均	
収 入	利用料金収入	735	821	1,043	1,093	1,033	1,046	1,007	
	県委託料	4,912	4,912	4,958	5,018	5,070	5,135	5,019	
	自主事業収入								
	小計	5,647	5,733	6,001	6,111	6,103	6,181	6,026	
支 出	人件費	3,770	3,448	3,878	3,766	3,692	3,556	3,668	
	維持管理費	3,167	2,946	3,182	3,030	2,993	3,190	3,068	
	事業費								
	自主事業費								
	小計	6,938	6,394	7,060	6,796	6,685	6,746	6,736	
収支差額		▲1,291	▲661	▲1,059	▲685	▲582	▲565	▲710	▲は市負担

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	利用者から苦情・提言等があれば受け付ける。	実施主体	岩洞湖家族旅行村管理人・担当課職員
------	-----------------------	------	-------------------

(2) 利用者からの苦情・要望

受付件数	苦情 0件、要望 3件、その他 0件
主な苦情、要望等	対応状況
① 看板が不鮮明。	要望があった旨県へ連絡済。改善に向け、県と検討中。
② ちびっこ広場の遊具の劣化。	要望があった旨県へ連絡済。改善に向け、県と検討中。
その他利用者からの積極的な評価等	

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
<p>運営業務</p> <p>【基本協定書】</p>	<p>① 基本協定書に基づき、業務を遂行する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の使用等の許可に関する業務 ・家族旅行村での行為許可に関する業務 ・家族旅行村での行為の禁止に関する業務 ・施設の使用許可の取消し等に関する業務 ・施設の利用料金に関する業務 ・施設又は設備の損害賠償等に関する業務 ・施設及び設備の維持管理に関する業務 ・その他管理に関し知事が必要と認める業務 <p>② 利用者の平等な利用の確保を図るとともに家族旅行村の設置目的を効果的かつ効率的に達成できるよう、適正な管理運営する。</p>	<p>① 基本協定書に基づき、業務を遂行している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用日、利用期間は計画通り実施 ・利用料金は県との協定に基づき設定している。 ・利用料金は、その都度金融機関に納付し、振込内訳及び領収書控の確認を行っている。 ・施設管理で専門的知識が必要な業務については、専門業者に再委託し適切な管理を行っている。 <p>② 利用者の平等な利用の確保については、オートキャンプ場及びキャンプ場とも利用者数に比べ余裕がある状態であり、来場した利用客は全てが利用できる状態であった。</p>	<p>A</p>
<p>施設の利用状況</p> <p>【業務仕様書】</p> <p>【管理運営業務計画書】</p>	<p>① パンフレットを作成し、配布する等により、広く家族旅行村に関する情報を提供し、利用の促進に努めるものとする。</p> <p>② 旅行村入村者数の見込客数の目標値を20,000人(R4年度)とする。</p> <p>③ 有料施設利用者数を500人(R4年度)とする。</p>	<p>① パンフレットについては、既存のパンフレットを随時増刷することにより利用の促進に努めている。</p> <p>② 入村者数は、15,892人となり、目標値を達成することができなかった。有料施設利用は、1,120人と計画を上回った。</p>	<p>A</p>
<p>事業の実施状況</p> <p>【管理運営業務計画書】</p>	<p>観光情報発信に関わる団体等との連携を図るとともに、自主的なイベントの開催などによる誘客活動を展開する。</p>	<p>例年、岩洞湖まつりを開催していたが新型コロナウイルス感染症の影響により開催を断念した。</p>	<p>B</p>
<p>施設の維持管理状況</p> <p>【管理運営業務仕様書】</p>	<p>① 施設管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設及び県が貸与する備品を、適正かつ良好な状態で管理する。 ・維持管理のため、予防保全及び事後保全を行う。 ・法定点検等を実施する。 ・光熱水費の支払いを行う。 ・閉園中の巡視及び点検を実施する。(積雪等により実施できない場合を除く。) <p>② 植栽管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・樹木、緑地等の維持管理のため、定期的な剪定、刈り払いを行う。 <p>③ 清掃</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の美観の保持及び快適な環境の保全のため、定期的に清掃を行うほか、随時必要な措置を行う。 	<p>① 施設管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設及び備品については、修理等を行い適切に管理している。 ・維持管理のための予防・事後保全を適切に行っている。 ・浄化槽法等の法律に基づく点検を実施している。 ・経費の支払については、適切に処理している。 ・閉園中の巡視については、地元組織への業務委託により定期的に行っている。 <p>② 植栽管理</p> <p>植栽の管理については、村内の刈り払い等を随時実施し、景観の保持及び優れた環境の維持に努めている。</p>	<p>A</p>

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
		③ 清掃 定期的に実施し、環境美化に努めている。	
記録等の整理・保管 【基本協定書】 【管理運営業務仕様書】	① 基本協定書に定めるとおり、業務の実施状況について報告書等を作成する。 ・管理計画書 ・管理運営業務報告書 ・定期報告書 ・事業報告書 ・管理日誌 ・事故報告書 ② 上記について適切に報告及び保管すること。	・各種報告書等は全て作成するとともに、適切に報告及び保管している。	A
自主事業、提案内容の実施状況 【基本協定】 【管理運営業務計画書】	観光情報発信に関わる団体等との連携を図るとともに、自主的なイベントの開催などによる誘客活動を展開する。	例年9月中旬開催が恒例となっている岩洞湖まつりは新型コロナウイルス感染症の影響により開催を断念した。	B
(施設所管課評価) ・成果のあった点 ・改善を要する点	基本協定書、業務仕様書及び管理運営業務計画書に基づき、適切に維持管理が行われている。 新型コロナウイルス感染拡大の影響により、自主事業であるイベント等が中止となり、入村者数が目標達成に至らなかったものの、有料施設利用者は計画を上回った。 入村者数の目標を達成するため、新たな誘客活動を展開する必要がある。		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 【管理運営業務仕様書】	① 業務を円滑に遂行するため、業務に適したものを適時適切に配置する。また、統一した名札等を定め、業務に従事するものであることを明確にする。 ② 公の施設の業務に従事するものであることを自覚し、利用者への応対、作業態度等に十分に注意を払うよう徹底する。また、業務上知り得たことを他にもらさないよう徹底する。	① 周辺の地理を熟知し、仕事の内容を十分把握している経験を有する者を採用し、管理棟では常時2人体制で対応している。 ② 管理人（臨時補助員）にも市正職員と同様に職務上の規範・ルールの遵守を徹底させ、サービス自己診断シートの提出等によりサービス状況を確認しながら、倫理保持に努めている。	A
苦情、要望対応体制 【管理運営業務仕様書】 【管理運営業務計画書】	① 利用者等からの苦情・提言等について受け付け、対応する。 ② 利用者の意見を管理運営に反映させ、利用者の満足度を高める。	産業振興課と連絡を密に取り対応協議できる体制を構築し、サービス向上に努めている。	B
危機管理体制（事故、緊急時の対応） 【管理運営業務仕様書】	① 防犯・防災マニュアル等により対応する。 ② 災害が発生した場合、又は発生するおそれがある場合には、危機対応マニュアル等により対応する。	災害時の緊急連絡網を定め、日頃から情報を共有することにより、災害対応マニュアルに則った適切な対応を行える体制を構築している。	A

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
コンプライアンスの取組み、個人情報の取扱い 【基本協定書】 【管理運営業務仕様書】	① 管理運営に当たっては、法令及び基本協定に従い、誠実に遂行する。 ② 管理運営の実施に関し知り得た情報を漏らし、又は管理運営以外には使用してはならない。 ③ 個人の権利利益を侵害することのないよう個人情報を適切に取り扱う。	管理運営に当たっては、基本協定に基づき、誠実かつ適切な管理運営に努めている。 個人情報保護については、利用者の申請書等はロッカーに保管し施錠するなど、外部へ漏洩することのないよう適切に管理している。	A
県、関係機関等との連携体制 【管理運営業務仕様書】	① 県の指示に従い、相互に協調して業務を円滑に遂行する。 ② 緊急時の連絡体制を整える。	① 県の指示には適切に従い、必要に応じて連絡や協議を行いながら、協力して業務を遂行した。 ② 緊急時は、管理棟→市産業振興課→県観光課という連絡網を定め、迅速かつ的確な体制の維持に努めている。	A
(施設所管課評価) ・成果のあった点 ・改善を要する点	県と連携・調整を図り、基本協定書及び業務仕様書に基づき、管理体制・危機管理体制への準備、コンプライアンスの順守など適切に運営されている。 特になし。		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 【基本協定書】 【管理運営業務仕様書】	① 利用者の平等な利用の確保を図るとともに家族旅行村の設置目的を効果的かつ効率的に達成できるよう、適正に管理運営すること。 ② 利用者等からの苦情・提言等について受け付け、対応する。	① 施設や周辺地理等を熟知した職員を配置し、効果的・効率的な管理運営を行い、利用者の平等な利用を確保することができた。 ② 特に苦情等は寄せられていないが、問い合わせ等については適切に対応した。	A
利用者サービス 【管理運営業務仕様書】	① 利用者等に各種情報を適時適切に伝達する。 ・施設内容及び配置、供用時間、使用手続き等のガイダンス ・迷子、忘れ物及び待ち合わせ等のメッセージ ・その他管理上必要と認められる情報 ② その他、利用者サービスの質の向上に向けた取組みを行う。	電話での問合せ又は予約受付の際に施設の概要、供用時間、利用手続等について丁寧に説明するとともに、来村時に施設案内チラシを渡し、各種情報を伝達している。また、盛岡市公式ホームページ内に施設案内を掲載している。	A
利用者アンケート等 【管理運営業務仕様書】	利用者からの苦情・提言等について受け付け、対応する。	アンケート調査は実施していないが、開村期間中は管理者が常駐し、閉村中は担当職員が、苦情・提言等に常時対応できる体制をとっている。	A
(施設所管課評価) ・成果のあった点 ・改善を要する点	説明や苦情等に常時対応できる体制をとり、利用者からの要望についても、迅速に県と共有を図るなど、サービスの質の向上に努めている。 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 【基本協定書】 【管理運営業務計画書】	① 管理運営業務の実施に係る支出及び収入を適切に管理し、その適切な運用を図るものとする。 ② 管理運営業務計画の収支計画と乖離しないこと。	① 支出及び収入については、執行計画に基づき適切に管理運用しており、業務仕様書に基づき運営状況の報告を行っている。 ② 収支計画との乖離はないが、施設の老朽化に伴う設備更新や修繕等の経費増が懸念される。	B
指定管理者の経営状況	指定管理者の財務状況が適切であること。	① 指定管理料だけでなく市費も繰り入れて施設の管理運営を行うようにしている状況から、了知いただきたい。 ② 指定管理者の応募の欠格事項には該当しない	B
(施設所管課評価) ・成果のあった点 ・改善を要する点	新型コロナウイルス感染症拡大の影響で集客は見込めなかったものの、適切に維持管理が行われている。 利用者ニーズに応じたサービスの向上や周辺施設との連携による収益の増加に取り組むなど、事業収支の安定に努めること。		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

① 成果があった取組、積極的に取り組んだ事項 開設当初と比べると利用者数は減少しているが、青少年や家族、グループでの利用は、人口減少が進んでいる藪川地区の活性化や地域資源の発信にも好影響があると考えている。また、近年のキャンプブームを背景にキャンプ利用者は増加傾向にあると考えている。今後とも宣伝やイベント開催を通じたPRにより魅力を発信し、更なる利用者増に努めたい。
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 開村中は、広大な敷地や施設の中での来場者の安全確保、サービスの提供等のため最低限3人の臨時職員の常駐が必要なほか、利用者が多い小中学校の夏休みには、利用客の状況に応じて夜間に別途1人の宿直員を配置する体制をとっており、この体制を維持する人件費で指定管理料のほぼ5割を占めている。 また、維持管理に欠かせない各種の委託料、光熱費、施設宣伝のためのパンフレット代等を考慮すると、指定管理料のみでは賄えない状況にあり、これ以上の支出が増えないよう、経費の支出に当たっては、費用と効果について確認し、支出を抑えるように努めている。
③ 県に対する要望、意見等 上記8(1)②の状況を理解いただき適切な指定管理料とされるよう要望する。 ・施設の安全安心な利用を維持するため施設設備の老朽化や劣化対しては、適切に対処する方針としているが、指定管理者のみの負担で実施が困難な場合は、県による設備修繕・更新の実施を要望する。

(2) 県による評価等

① 指定管理者の運営状況について 長年にわたる管理受託経験を生かし、基本協定、業務仕様書及び管理運営業務計画書に基づき、適切な管理運営が行われている。 新型コロナウイルス感染症の感染防止対策を適切に講じ、来場者の安全な利用環境の確保に努めている。
② 県の対応状況について（自己評価） 指定管理者からの月例報告による状況報告など、施設の状況等について、指定管理者と情報共有しながら適正な運営が行われるよう対応している。 新型コロナウイルス感染症への対応としては、感染防止対策に係る指定管理者への情報提供などを行った。
③ 次期指定管理者選定時における検討課題等 施設設備の老朽化が進み、修繕を要する箇所等が増えてきており、来場者の安全確保、サービス維持のため、指定管理料の上限額の見直しを検討する必要がある。

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）