

(別紙1)

管理運営状況 評価シート【令和3年度】

(評価日：令和4年6月30日)

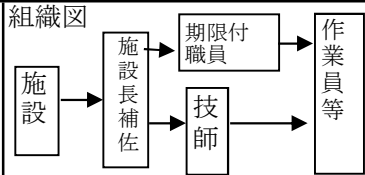
1 施設の概要

施設名	岩手県立花巻広域公園
所在地	花巻市金矢第5地割252-1
電話・FAX	電話0198-27-3586 fax0198-27-2091
HP・電子メール	ホームページ http://sposhin.echna.ne.jp/hanamakikouikikouen/index.html 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	平成30年4月1日～令和5年(平成35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3年4月1日現在） （内訳） 正職員4名、地域職員（月額）4名、地域職員（時間給）12名 計20名		
利用料金	テニスコート・運動広場／一般：休日1時間430円・平日220円・学生休日220円・平日110円 ゴルフ場／一般土日休日5,400円・平日4,300円（5月～10月） 土日休日4,300円・平日3,200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 29年度	指定管理期間					備考
		30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	
第1四半期	38,029	37,137	38,218	23,666	40,757		34,945
第2四半期	29,143	28,516	28,835	31,421	19,967		27,185
第3四半期	19,397	20,560	17,541	23,640	23,888		21,407
第4四半期	1,581	1,462	3,101	772	103		1,360
年間計（実績）	88,150	87,675	87,695	79,499	84,715	0	84,896
年間計（計画）	96,900	93,020	93,940	94,870	96,630		94,615

(2) ゴルフ場

(単位：人)

(利用者数、稼働率等)	前年度 29年度	指定管理期間					備考
		30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	
第1四半期	4,135	3,917	3,541	3,097	4,060		3,654
第2四半期	3,774	3,107	3,321	3,530	2,051		3,002
第3四半期	2,040	2,362	2,065	2,832	2,181		2,360
第4四半期	136	345	677	419	286		432
年間計（実績）	10,085	9,731	9,604	9,878	8,578	0	9,448
年間計（計画）	9,000	9,700	9,790	9,890	9,980		9,840

(3) 合計

(単位：人)

(利用者数、稼働率等)	前年度 29年度	指定管理期間					備考
		30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	
第1四半期	42,164	41,054	41,759	26,763	44,817	0	38,598
第2四半期	32,917	31,623	32,156	34,951	22,018	0	30,187
第3四半期	21,437	22,922	19,606	26,472	26,069	0	23,767
第4四半期	1,717	1,807	3,778	1,191	389	0	1,791
年間計（実績）	98,235	97,406	97,299	89,377	93,293	0	94,344
年間計（計画）	105,900	102,720	103,730	104,760	106,610	0	104,455

5 収支の状況

(1) ゴルフ場以外

(単位：千円)

区分	前年度 29年度	指定管理期間						備考
		30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	1,077	1,101	1,116	997	796		1,003
	県委託料	48,231	48,231	48,658	49,153	52,368		49,603
	自主事業収入	435	435	372	9	289		276
	小計	49,743	49,767	50,146	50,159	53,453	0	50,881
支出	人件費	11,416	11,068	11,839	12,040	12,148		11,774
	維持管理費	39,167	38,262	38,593	39,291	42,757		38,715
	事業費							
	自主事業費	876	770	699	11	315		449
	小計	51,459	50,100	51,131	51,342	55,220	0	50,938
収支差額	△ 1,716	△ 333	△ 985	△ 1,183	△ 1,767	0	△ 57	

(2) ゴルフ場

(単位：千円)

区分	前年度 29年度	指定管理期間						備考
		30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	30,024	28,903	29,157	30,785	26,334		28,795
	県委託料		0	0	412	2,600		753
	自主事業収入	3,250	3,035	2,855	1,944	2,293		2,532
	小計	33,274	31,938	32,012	33,141	31,227	0	32,080
支出	人件費	7,662	9,254	11,491	12,050	12,282		11,269
	維持管理費	21,997	19,597	19,300	18,946	17,856		18,925
	事業費							
	自主事業費	3,265	3,087	2,913	1,965	2,385		2,588
	小計	32,924	31,938	33,704	32,961	32,523	0	32,782
収支差額	350	0	△ 1,692	180	△ 1,296	0	△ 702	

(3) 合計

(単位：千円)

区分	前年度 29年度	指定管理期間						備考
		30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	31,101	30,004	30,273	31,782	27,130	0	29,797
	県委託料	48,231	48,231	48,658	49,565	54,968	0	50,356
	自主事業収入	3,685	3,470	3,227	1,953	2,582	0	2,808
	小計	83,017	81,705	82,158	83,300	84,680	0	82,961
支出	人件費	19,078	20,322	23,330	24,090	24,430	0	23,043
	維持管理費	61,164	57,859	57,893	58,237	60,613	0	58,651
	事業費	0	0	0	0	0	0	0
	自主事業費	4,141	3,857	3,612	1,976	2,700	0	3,036
	小計	84,383	82,038	84,835	84,303	87,743	0	84,730
収支差額	△ 1,366	△ 333	△ 2,677	△ 1,003	△ 3,063	0	△ 1,769	

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 6件、要望 17件、肯定的意見 246件、その他 24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)			
・中高年が参加できるようなイベント。	花巻広域公園では、中高年を主なターゲットとしてグラウンド・ゴルフ練習会や大会を開催し、その他ノルディックウォーキング教室、ゴルフスクールを自主事業として開催しております。是非ご参加をお待ちしております。		
・ジャブジャブ池がもう少しキレイだと嬉しいです。	ジャブジャブ池をご利用頂きありがとうございます。ご不便をおかけしております。申し訳ございませんでした。当公園のジャブジャブ池は1週間に少なくとも1回水を抜き、清掃をしておりますが、川の水を直接利用しているため、どうしても、夏の日差しの強い日などは藻の発生などに対応できない時期があります。今後ともより清潔な遊び場となるよう、清掃方法など検討していくこととしますのでご理解願います。		
・GGのベンチに日陰がほしい。日当たりが良すぎるので。	運動広場（グラウンド・ゴルフ利用可能）のベンチのことと推察いたします。運動広場は、周囲を高い木々に囲まれておりますが、夏場等日当たりが良すぎる時期もあるかと思えます。日陰が欲しいとのことですが、テント等の常設は風の強い日等は危険もあり難しいと考えます。今回のご要望を踏まえ貸出用の日傘を用意したところです。どうぞご利用ください。		
・県民と言うならもっと安くして欲しい。	今回のご意見は県民ゴルフ場に対してのことと推察いたします。県民ゴルフ場の管理運営は利用料金制の指定管理者として岩手県スポーツ振興事業団が県から管理運営を受託しております。県民ゴルフ場に係る管理経費は全て利用料金から賄うこととなっております。これまでも経費節減等を図り、他の民間ゴルフ場より低廉な利用料でゴルフ場を利用頂いているものと考えておりますが、今後の管理運営につきましても、経費節減等を図りながら良好な芝の管理、サービスの向上を図るなど利用者の皆さまにご納得頂けますよう努力してまいります。		
・無理と思うが、乗用カートが欲しい。	乗用カートを運用するためには、当ゴルフ場は狭いためカート道路を敷設することができません。また、カート道路を敷設して乗用カートを整備するとなると多額の費用が掛かります。今回のご要望があったことを施設の設置者である県に伝えます。		
・お得なイベント開催。	当公園では、自主事業と称しまして公園では各種イベント年間8事業13回、ゴルフ場ではコンペやゴルフスクール2事業46回の開催を計画しております。どの事業も低廉な参加料でご参加頂けるようにしておりますので、是非ご参加をお待ちしております。		
・BGMは声、歌なしが良いと思います。	イベント開催時のことと推察いたします。貴重なご意見ありがとうございます。当公園ではイベント開催時のみBGMをかけておりますが、通常時はBGM等はかけず、自然の風や鳥の声を楽しんで頂いております。BGMにつきましては、年数回のイベント時のみですのでご理解願います。		

<ul style="list-style-type: none"> ・ベビーカーでは公園内は動きにくい 	<p>公園内は山の傾斜を活用した施設となっておりますので、階段や坂道が多くなっております。多少遠回りになりますが、ベビーカーでも通行できるスロープもございます。スロープの案内板も設置しておりますが今後とも利用しやすい公園となるよう検討してまいります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・新しい遊具が欲しい。 	<p>ちびっこ広場の遊具が更新されて10年過ぎてきております。新しい遊具の設置には多額の費用がかかります。利用者の方からのそのようなご意見がありますことを施設の設置者である県に伝えます。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ゴルフ場内にトイレをもう一か所増やして欲しい。 	<p>貴重なご意見ありがとうございます。県民ゴルフ場のコース内には6番ホールに東屋に敷設したくみ取り式の簡易水洗トイレが一か所あるのみのためのご要望だと思います。現在あるトイレもゴルフ場開場から30年が経過し毎日の清掃には注意して行っているところですが、経年劣化もあり課題の箇所と認識しております。トイレの新設、改修には多額の費用がかかります。施設の設置者である県に伝えてまいります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・展望台へ上る階段に欠損があり、転倒の危険があるため修繕して頂くと良いと思います。 	<p>貴重なご意見ありがとうございます。公園も開園から30年以上が経過して、多くの箇所に劣化が見えてきております。優先順を検討して危険な箇所や早急な場所から修繕しておりますが、展望台の階段はまだ通行は可能であると判断しておりました。今後破損状況を改めて確認して、通行可能かどうか、修繕に係る費用や優先順を検討しつつ、また、多額の費用が掛かる場合は県と協議してまいります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・釣り竿の貸出をしてもらいたい。 	<p>花巻広域公園では金矢池での釣りが可能となっており、今年度、ぎんがのもり夏まつりと秋まつりの事業のひとつで、新型コロナウイルス感染症対策を講じたうえ、職員が付き添い、釣り体験イベントを開催しました。その際、釣竿を貸出いたしました。この貸出を通常営業日にもとのご要望と思いますが、いまだコロナ禍にあることや、釣りの安全対策に課題があるため、当面、職員を配置できるイベントの際の貸出を考えておりますのでご了承ください。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・風呂場の水が出ない 	<p>ゴルフ場の浴室のことと推察いたします。同浴室内の配管を改修した場合、多額の費用と期間が掛かることから県民ゴルフ場開場以来改修できておりません。配管に多少目詰まりがあり、一度に使うと少量のお湯しか出ないことは承知しておりました。ご迷惑をお掛けしており申し訳ありません。今後、施設の設置者である県へ改めて情報を伝え協議してまいります。</p>

その他利用者からの積極的な評価等

【公園】

・親しみやすく、毎回楽しみにしています。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、施設の総体的満足度は90%と、前年度の94%から若干減少したが、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）。

【ゴルフ場】

・職員が他のゴルフ場より立派。すれ違う際のお辞儀は好感がもてる。
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92%から増加し、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）。

【その他】

・ご意見箱、アンケート等を実施しており令和3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」23件。利用しての満足度は「満足」以上が73.9%「やや不満」以下が8.7%だった。

不満の理由は「遊具を増やして欲しい」「レストハウスに授乳スペースが欲しい」であった。

アンケート

「春まつり」7件。満足度の問いに、「満足、まあまあ満足」100%「普通、やや不満、不満」は無かった。

「夏まつり」19件。満足度の問いに、「満足、まあまあ満足」89.5%「普通」10.5%「やや不満、不満」は無かった。

「秋まつり」64件。満足度の問いに、「満足、まあまあ満足」85.9%「普通」12.5%「やや不満、不満」は1.6%だった。

「工作体験」23件。満足度の問いに、「満足、まあまあ満足」95.7%「やや不満、不満」は4.3%だった。

「ノルディックウォーキング教室」50件。満足度の問いに、「大変良かった、よかった」100%「あまり良くなかった、よくなかった」は無かった。などご意見を頂いている。

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る体制は取った。 	A

<p>施設の利用状況</p>	<p>令和3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 95% (2) 利用者数 96,630人</p> <p>2 ゴルフ場利用者 (1) 満足度 89% (2) 利用者数 9,980人</p>	<p>・令和3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 50人 満足；30人(60%)、やや満足；15人(30%)、普通；5人(10%)、やや不満、不満；0人(0%)</p> <p>2 ゴルフ場満足度 回答者 50人 満足；36人(72%)、まあ満足；12人(24%)、普通；2人(4%)、やや不満、不満；0人(0%)</p> <table border="1" data-bbox="981 316 1697 494"> <thead> <tr> <th></th> <th>(利用者数実績)</th> <th>(目標値)</th> <th>(補正後目標値)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>公園利用者総計</td> <td>93,293人</td> <td>(106,610人)</td> <td>(94,180人)</td> </tr> <tr> <td>一般利用者</td> <td>79,568人</td> <td>(88,870人)</td> <td>(78,685人)</td> </tr> <tr> <td>テニス利用</td> <td>3,480人</td> <td>(6,290人)</td> <td>(5,648人)</td> </tr> <tr> <td>多目的広場</td> <td>1,667人</td> <td>(1,470人)</td> <td>(1,154人)</td> </tr> <tr> <td>ゴルフ場</td> <td>8,578人</td> <td>(9,980人)</td> <td>(8,693人)</td> </tr> </tbody> </table> <p>・公園利用者総数は目標値に対して13,317人の減（休園期間分を補正した目標値に対して887人の減）となった。一般公園施設については、岩手緊急事態宣言を受けて8月14日（土）から9月17日（金）まで閉園となり9,302人の減（補正後：883人増）となった。有料施設については多目的広場がグラウンド・ゴルフ利用者により197人増加（補正後：513人増）したが上記理由と同様にテニスコート利用者が目標値に対して2,810人の減（補正後：2,168人減）となった。</p> <p>・ゴルフ場は、公園施設利用者と同様の理由により目標値に対して1,402人の減（補正後：115人減）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8.6%であり、若干増加した入場者数となっている。</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3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」23件 アンケート「春まつり」7件「夏まつり」19件「秋まつり」64件 「工作体験」23件 「ゴルフスクール」7件 「ノルディックウォーキング教室」50件</p>		(利用者数実績)	(目標値)	(補正後目標値)	公園利用者総計	93,293人	(106,610人)	(94,180人)	一般利用者	79,568人	(88,870人)	(78,685人)	テニス利用	3,480人	(6,290人)	(5,648人)	多目的広場	1,667人	(1,470人)	(1,154人)	ゴルフ場	8,578人	(9,980人)	(8,693人)	<p>B</p>
	(利用者数実績)	(目標値)	(補正後目標値)																								
公園利用者総計	93,293人	(106,610人)	(94,180人)																								
一般利用者	79,568人	(88,870人)	(78,685人)																								
テニス利用	3,480人	(6,290人)	(5,648人)																								
多目的広場	1,667人	(1,470人)	(1,154人)																								
ゴルフ場	8,578人	(9,980人)	(8,693人)																								
	<p>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】</p>	<p>・所定の様式により提出している。</p>																									

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】	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時以降日没までの時間延長を実施した。 ・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8日～8月15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12日まで期間延長を実施した。	
	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】	・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。利用者の提言により練習グリーンにゴルフクラブの置き忘れの無いようクラブ置場を設置したり、ティーグラウンドの古いマットを撤去して芝生から打てるように対応した。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。	
	【R3重点取組事項】※R3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	・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。 ・花巻市の広報に実施事業の一部を載せて頂いた。新聞紙面にゴルフ場の開園をお知らせする広告を掲載した。 ・自主事業では昨年は多くの事業をコロナ禍のため中止としたが、今年は検温、アルコール消毒、手洗いうがいの励行などコロナ対策を取りつつ、一部の事業を除き内容を変更しながらも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、ドッグフェスティバルなどほぼ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のため大幅縮小で地区民代表以外の参加は出来ないなど、例年通りの活動は出来なかった。「ぎんがのもりの利活用を考える会」との協働により太陽の広場の花壇の管理を行った。	

	<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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、委託費を削減したほか、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。経年劣化により破損したちびっこ広場側溝の蓋を職員による自前修理で交換した。管理事務所前のコンクリート製の花壇を修理して花を植えることが出来る状態に直した。管理事務所内トイレの段差を職員による自前工事でスロープを設置して解消した。 その節減した経費を有効に活用して、ちびっ子広場の敷き砂を実施した。 	
	<p>環境保護への配慮</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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、出来る限りのキャッチ&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。 	
<p>施設の維持管理状況</p>	<p>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】</p> <p>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】</p> <p>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】</p> <p>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】</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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（週2回以上）に巡回を行っている。 ・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務めた。 ・「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。 	<p>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】	<ul style="list-style-type: none"> ・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、職員による直管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行政の指導に基づき、除伐・燻蒸等に努めている。 	
記録等の整理・保管	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】	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	A
自主事業、提案内容の実施状況	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】	<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業実施計画書に基づき、合計8公園事業を開催する予定であったが岩手緊急事態宣言下で参加募集の広報が難しく実施を断念した1事業を除き、昨年度開催することが出来なかった「春夏秋冬まつり」「グラウンド・ゴルフ大会」「ドッグフェスティバル」を開催した。また、「ノルディックウォーキング教室」も花巻市の広報紙の表紙となるなどコロナ感染防止対策を取りつつ開催した。 その他、定例ゴルフコンペを年間24回予定していたが、岩手緊急事態宣言下の閉園期間を除き、ほぼハーフコンペであったが20回の開催をすることが出来た。 事業の開催にあたっては、例年、有料講師を活用するほか、ボランティアや宇津野地区連絡協議会等の支援を受けるなどしているが、今年度もペットワールド盛岡専門学校にご協力頂いたドックフェスティバルを除いてはコロナ感染防止対策として、主として職員のみでの運営に努めた。 	A
(施設所管課評価)			
<ul style="list-style-type: none"> ・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。 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、来園者の安全な利用環境の確保・多様な自主事業の運営に努めている。 ・改善・工夫など検討を要する点 特になし。 			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	<p>業務に適した者を適時適切に配置する。 【仕様 第5】</p> <p>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】</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・臨時職員を含め、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	<p>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】</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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）	<p>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】</p> <p>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】</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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いました。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	<p>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】</p> <p>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】</p> <p>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】</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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

県、関係機関等との連携体制	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】	<ul style="list-style-type: none"> ・例年「宇津野地区連絡協議会」を通じて、「地域合同防災訓練」や「神社例大祭」を開催協力、同協議会の支援を受け「ぎんがのもり春まつり」など開催しているが、今年度は、コロナ禍のため自主事業も縮小での実施となり、協働での開催は出来なかった。次年度以降は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。 	A
	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】	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・コロナ対策についても県の指示に従い適切に対応できた。 	
<p>(施設所管課評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 新型コロナウイルス感染症の感染防止対策に係る公園の利用休止及び利用再開にあたっては、関係機関と連携し、迅速かつ適切に対応した。 ・改善・工夫など検討を要する点 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、毎日開園時数回の各建物、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、接客マナーを徹底する。 【申請 サービス向上】</p>	<p>・接客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。接客においては、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>	
	<p>全職員による定期及び随時の打合せ、接客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客研修を開催するなど接客の指導をしている。 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客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>	
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時の閉園時刻を日没まで延長した。 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8日から8月15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12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3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>	

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。</p> <p>【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。</p> <p>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頂くよう収集に努めている。</p> <p>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て柔軟に対応した。</p>	A
<p>(施設所管課評価)</p> <p>・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。</p> <p>・改善・工夫など検討を要する点 特になし。</p>			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	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。 【募集要項 第1の6】	・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。 ゴルフ場においても、利用料金収入の範囲内で、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、今年度の岩手緊急事態宣言中の長期閉園による減収分については、県の協力なしに収支均衡を図ることは難しい状況である。	B
指定管理者の経営状況	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。 【募集要項 審査内容】	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。	A
<p>(施設所管課評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・成果のあった点 事業収支は概ね計画通りである。 ・改善・工夫など検討を要する点 特になし。 			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 成果があった取組み、積極的に取り組んだ事項

・公園の利用者増に向けての施策として広報は重要であると考えており、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きたが、今年度も新型コロナウイルス感染防止対策のため、「ぎんがのもり春、夏、秋まつり」などの大規模イベントについては過度の広報は公園が密になる恐れがあることから控えた。しかしながら、多くの事業を中止した昨年とは異なり規模縮小しても事業を開催した。特に、新型コロナウイルス感染防止対策を取りつつ5月に開催した「ぎんがのもりノルディックウォーキングスクール」は、花巻市の広報や地元新聞社の記事に掲載して頂くことができ、特に広報紙は6月号の表紙として取り上げて頂くなど、結果として秋11月に開催した同スクールは、想定していた人数の2倍近くの方にご参加頂くことができ、申し込みの際のアンケート調査において「市の広報を見て知った」という方が多数いたなど効果的であった。

・昨年度は多くの自主事業を新型コロナウイルス感染防止対策のため中止としたが、今年度は公園8事業の内7事業を開催した。「ぎんがのもり春、夏、秋まつり」は、春まつりが当初の予定日が天候不順のため延期としたが、全ての回を規模を縮小しながらも開催することが出来た。コロナ対策のため広報等は公園内の掲示のみであったが、当日来園した方からは、もっと多く開催して欲しいなどの声も聞かれるなど楽しい一日を過ごして頂いた。また、多くの方が参加しやすいように、以前までの「釣り大会」に代わり「釣り体験」とするなど参加者の満足度を高めるため内容を縮小するだけではなく、充実したものとなるように務めた。「ノルディックウォーキングスクール」は上記広報の効果もあり多くの新規参加者があり、大自然に囲まれた公園で歩き方を教わり良い運動体験が出来て楽しく歩くことが出来たと多くの方に好評であった。「ぎんがのもりグラウンド・ゴルフ大会」も、昨年度は実施出来なかったが、今年度は2年ぶりに開催した。第1回目の開催時点で2回目の申し込みも埋まるほど盛況で、新型コロナ対策を取りつつ安全に開催できた。「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、昨年はコロナ渦の為に専門学校の生徒の安全確保が難しいとの判断から開催出来なかったが、今年は、新型コロナ対策を取りつつ県内を中心に青森県や秋田県など約100人の飼い主と40頭の愛犬が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。

・ゴルフ場においても、「ゴルフスクール」「定例ゴルフコンペ」とともに、新型コロナ対策を取りつつ開催した。「ゴルフスクール」は毎回9人定員の少人数で実施し、延べ94名の参加者を得ることができ、新規ゴルファーの育成や顧客としての囲い込みに成果が見られた。「定例ゴルフコンペ」は他の自主事業と同様に岩手緊急事態宣言のため閉園や中止があったが、クラブハウス内での密を避けるなど感染防止対策を徹底して開催した。開催時も9月まではハーフコンペでの開催としたが、10月以降のコロナ渦が落ち着いた状況となってから通常の18ホールでのコンペ開催とすることが出来た。全24回中20回開催し延べ1,229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。しかしながら、8月から9月の岩手緊急事態宣言中の閉園が影響し、年間計画を下回る8,578人の利用者に留まった。

・今年度も、昨年に続き新型コロナウイルス感染防止対策に取り組む1年となった。利用者が安心して利用できる公園であり続けるためには、清掃、消毒、換気などの対策を行い、利用者へは検温や手洗い消毒の励行を行うことが何よりの取り組みであると考え、昨年度に引き続き努めている。岩手緊急事態宣言で残念ながら一時閉園の時期もあったが、それ以外は屋外施設である当公園は土日祝日等多くの利用者が訪れることから、清掃員や受付事務職員も職員全員で施設の消毒に取り組む状況が閉園まで続いた。

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

・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。また、現在、コロナ対策で見合わせている公園での卓球貸出を再開して欲しいとの声を多く聞くことから、コロナ対策を取りつつどの様にすれば再開できるか検討する。卓球等は雨天でも遊べることから喜ばれているとも思われ、そのような状況であっても利用いただける仕組み作りにも取り組んでいきたい。コロナ禍のため屋内施設等での密を避けるため公園を利用する方が増えているが一過性とならないように取り組みたい。

・施設改修要望

遊具施設を増やすことやトイレの改修、駐車場の区画線補修と利便向上、公園内通路のタイル、アスファルト等改修を望む声が増えている。県へは、上水道関連施設、トイレの改修工事、電気設備の改修工事などの大規模工事を行っていただいている。引き続き、今後県と相談のうえ対応していきたい。

・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、コロナ禍でも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、他の利用者に利用して頂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なっている。引き続き、ゴルフスクールを開催するほか、利用状況に応じたサービスの充実を検討していく。

・新型コロナウイルス感染症対策

今年もこれまで以上に施設の消毒清掃作業が多くなり職員への負担も増している。目に見えないものであるため、どこまで作業を行うべきか、そしてどこで作業を元に戻すか判断が難しい。「密を避けるように」と報道等で国、県からの情報が流れると、通常時と比較して公園利用が増えるといった状況が見られ、職員一人一人の負担も増えている状況であり、その分他の作業を減らすわけにもいかず対応が難しかった。

③ 県に対する要望、意見等

・施設の老朽化に伴う必要な修繕、備品整備等については、実施して頂いている。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。

