

(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 1 月 12 日)

## 1 施設の概要

施設名	岩手県立高田松原津波復興祈念公園
所在地 電話・FAX HP・電子メール	陸前高田市高田町字中宿 24-3 電話 0192-22-8560 FAX 0192-22-8568 ホームページ <a href="https://iwate-fukkokenen-park.jp/">https://iwate-fukkokenen-park.jp/</a>
設置根拠	都市公園法、県立都市公園条例
設置目的	(設置：令和元年 9 月 22 日) 東日本大震災津波の犠牲者を追悼・鎮魂し、震災の事実と教訓を継承するとともに、まちづくりと一体となった地域の賑わいの再生に資することを目的とする。
施設概要	敷地面積、建物面積、主な施設、利用定員等 国営西エリア 61,500 m <sup>2</sup> (園路、駐車場) 松原大橋～気仙川水門エリア 40,000 m <sup>2</sup> (園路) 古川沼西エリア 48,000 m <sup>2</sup> (園路) 古川沼東エリア 67,800 m <sup>2</sup> (園路、管理事務所、駐車場) タピック 45 周辺エリア 42,300 m <sup>2</sup> (園路、駐車場) 川原川エリア 54,700 m <sup>2</sup> (園路) 下宿定住促進住宅周辺エリア 18,700 m <sup>2</sup> (園路、便所、駐車場) 気仙中学校周辺エリア 67,000 m <sup>2</sup> (園路、便所、駐車場)
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	高田松原津波復興祈念公園マネジメント共同体 (一般財団法人公園財団と特定非営利活動法人緑の相談室との共同体)
指定期間	令和 4 年 4 月 1 日～令和 7 年 3 月 31 日 (3 年間)
連絡先	電話 03-6674-1188 FAX 03-6674-1190

## 3 指定管理者が行う業務等

業務内容（主なもの）	①公園施設の良好な維持管理、②公園の適切な利用管理、③関係機関等と連携した管理運営		
職員配置、管理体制	6 名（常勤換算 6 名） （令和 6 年 1 月 1 日現在）	<div>組織図</div> <div><div>管理運営 業務責任者</div><div><div>業務担当</div><div>庶務担当</div></div><div>マルチスタッフ</div></div>	
	（内訳） 正職員 2 名、契約職員 1 名、契約アルバイト 3 名		
利用料金	会議室：1 時間あたり 1,400 円（会議室を 2 分割して使用する場合 700 円）		
開館時間	24 時間開放 （有料公園施設の供用時間は、9:00～17:00）	休館日	なし （有料公園施設は、12 月 29 日から翌年 1 月 3 日まで）

#### 4 施設の利用状況

##### (1) 会議室の利用状況

(単位：件 | %)

(利用者数、稼働率等)	前期間 平 均		指定管理期間								備考
			R4 年度		R5 年度		R6 年度		期間平均		
第 1 四半期			7	7.7	3	3.3			5	5.5	会議室の利用件数および稼働率
第 2 四半期			10	10.9	14	14.1			12	12.5	
第 3 四半期			11	11.2	9	10.1			10	10.7	
第 4 四半期			4	4.6					4	4.6	
年間計（実績）			32	8.6	26	9.2			29	8.9	
年間計（計画）											

##### (2) HPアクセス件数

(単位：件)

(利用者数、稼働率等)	前期間 平 均	指定管理期間				備考
		R4 年度	R5 年度	R6 年度	期間平均	
第1 四半期		0	4,639		4,639	セッション数
第2 四半期		2,402	4,685		3,544	
第3 四半期		2,854	4,111		3,483	
第4 四半期		3,290			3,290	
年間計 (実績)		8,546	13,435		10,991	
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
			R4 年度	R5 年度	R6 年度	期間平均	
	県委託料		38,907	45,058			
	利用料金収入		58	61			
	自主事業収入			4			
	小計		38,958	45,123			
支 出	給与		16,118	15,419			
	賃金		6,277	6,182			
	需用費		5,197	4,595			
	役務費		923	897			
	委託料		7,835	14,804			
	事務雑費		70	123			
	租税公課		1,747	2,182			
	その他諸経費		789	914			
	小計		38,956	45,116			
収支差額			2	7			

## 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ご意見箱の設置（公園管理事務所） ②公園ホームページのご意見フォーム ③モバイルご意見箱（案内サインに設置した二次元バーコード） ④巡視の中での聞き取り等	実施主体	指定管理者
------	---	------	-------

### (2) 利用者からの苦情・要望

受付件数	苦情 0 件、要望 4 件、その他 7 件		
主な苦情、要望等		対応状況	
①清掃員の皆様の服装が暑苦しいので、もう少し何とかならないかと思っております。よろしくお願いいたします。		巡視及び屋外作業時は、ケガ防止および日焼け対策としてアームカバーを着用している。	
②奇跡の一本松の左側にある、公園内の震災遺構の紹介欄に、少しだけ誤字が見受けられました。それは、陸前高田ユースホステルの紹介文の「奇跡の一本松はこのユースホステルのおかげで」の部分です。おそらく「おかげで」ではないでしょうか？		大船渡土木センターに報告。	
③高田松原 海水浴場⇄駐車場の間に休憩場所が少なすぎます。もっと利用者の事を考えてほしいです。		海水浴場を運営する陸前高田市および陸前高田市観光物産協会に情報共有。	
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
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管理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】	・平等な利用の確保と、公園設置目的の達成のため、管理運営業務計画書に基づき、適正に管理を行った。	
施設の利用状況	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大船渡土木センターに提出するものとする。 【仕様 第24】	・毎月の業務の状況について、所定の様式に必要書類を添えて報告した。	
事業の実施状況	有料公園施設の使用許可等を行なうに当たっては、条例及び行政手続条例を遵守する。 【仕様 第16】	・有料公園施設の使用許可等を行なうに当たっては、条例及び行政手続条例を遵守した。	
	公園の供用期間は、原則として4月1日から3月31日までとする。 【仕様 第7】	・自然災害等による臨時休園なし。	
	防災文化の継承・発信 【R5 重点取組事項】	・協働グループと連携して制作した「あるこうえん」マップを園内等で配布。加えて、公園ホームページ	

		<p>ジにも掲載することにより、セルフガイドによる散策ルートの情報提供を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大船渡土木センターの解説サイン設置と連携し、次年度以降に設置が予定されるサインを仮設にて設置した。</li> </ul>	
	<p>郷土の風景づくり 【R5 重点取組事項】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新植されたサクラ、マツ等は、毎日の巡回で観察し、支柱の結束し直しなど適切な育成管理を実施した。</li> <li>・選択的草刈りや、開花結実期を避けた草刈りの実施により、ハマエンドウやハマヒルガオなど海浜植物の保護に努めた。</li> </ul>	
	<p>多様な団体の活動支援 【R5 重点取組事項】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・協働グループの事務局を補佐し、本公園での各団体の円滑な活動を支援した。</li> <li>・協働グループと連携し、プランターの植え替え、スイセンの植栽、防災キャンプ等を実施した。</li> <li>・イベント開催にあたっては、公園ホームページでの開催告知、ブログでの開催報告を行った。</li> </ul>	
施設の維持管理状況	<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9】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公園施設及び備品については、適正に管理している。</li> <li>・貸与車両の夏タイヤを更新した。</li> </ul>	
	<p>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10】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎日、全園を巡視し、公園施設点検簿に基づく点検を行った。</li> </ul>	
	<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10】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・気仙中学校周辺エリアにて、公園範囲外の法面上部に落下の恐れのある枯損木を確認。コーン・バーで立入禁止措置を行い、大船渡土木センターおよび、地権者である陸前高田市に報告した。(12/19・23)</li> </ul>	
	<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11】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公園管理事務所のエアコン水漏れ、トイレ清掃用具入れの扉不具合を確認。メーカーによる点検を実施した。(9/8)</li> </ul>	
	<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15】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「芝刈り」「下草刈り」は植栽管理基準で年1回しか計上されていない他、業務対象に含まれておらず手つかずの箇所もあるため、草丈が長くなった場所は、利用の支障となっている。利用頻度の高い国営追悼・祈念施設や震災遺構の周辺については、再委託での作業に加え、直営作業で可能な限り回数を増やし対応した。</li> <li>・全国植樹祭開催にあたっては、全国からの招待者をお迎えすべく、県と連携・調整して会場周辺の草刈り作業を実施した。</li> </ul>	

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】	・業務の実施結果等について、日々、管理日誌に記録した。	
自主事業、提案内容の実施状況	自主事業イベントの開催	<ul style="list-style-type: none"> <li>・海水浴利用でにぎわう夏休み期間中に、会議室にてドキュメンタリー映画の上映会や、クラフトイベントを開催。チラシを作成し、HPで公開するとともに、海水浴客へ配布。会議室の利用活性化および、園内の賑わいづくりに努めた。</li> <li>・岩手医科大学と連携し、高田松原海岸および古川沼にて夏休み自由研究応援企画「高田松原でカニを探そう！」を開催した。</li> <li>・陸前高田市立博物館との共催により、古川沼にて「野鳥観察会」を開催した。</li> </ul>	
(施設所管課評価) ・成果のあった点 ・改善を要する点			

## (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】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公園管理運営士、造園施工管理技士、遊具の日常講習会修了者など有資格者を配置している。</li> <li>・スタッフは、有事の際に迅速な対応ができるよう普通救命講習を受講し、心肺蘇生やAED、異物除去、止血法などの知識と技術を学んだ。</li> </ul>	
	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】	・統一したユニフォーム、名札を着用し、公園スタッフであることを明確にした。	
苦情、要望対応体制	お客様からのクレームは、共感・傾聴・確認の「3K の原則」に沿って、誠意を持って対応する。 【申請 サービス向上】	・お客様への積極的な挨拶や、親切・丁寧な対応に取り組んだ。	
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、応急処置を行うほか救急車の要請等適切な措置を行う。 【仕様 第21】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国営追悼・祈念施設など、公園で活動する団体等と事故・災害発生時の緊急連絡体制を構築し、救命活動や初動対応を連携できるように整えた。</li> <li>・公園管理事務所に救急箱を備えるほか、巡視スタッフはセーフティバックを携行し、傷病者等への応急医薬品の貸出等を行った。</li> </ul>	

	<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。</p> <p>【仕様 第21】</p>	<p>・事故状況を共有し、事故発生時の対応について、全スタッフ参加のミーティングにおいて「防犯・防災マニュアル」の再確認、再教育を行った。</p>	
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。</p> <p>【協定 第20条】</p>	<p>・雇入れ時に、コンプライアンス研修を実施。加えて、eラーニングでの研修を定期的実施している。</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。</p> <p>【協定 第21条】</p>	<p>・個人情報の取扱いについては、「個人情報取扱特記事項」を遵守した。</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。</p> <p>【仕様 第21】</p>	<p>・個人情報保護・情報セキュリティ研修を実施するとともに、共同体代表の個人情報保護規定に基づき、適正に管理している。</p>	
県、関係機関等との連携体制	<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。</p> <p>【仕様 第3】</p>	<p>・県とは相互に情報を交換し、適切な管理に努めた。</p>	
	<p>公園内の施設の管理者で構成する高田松原津波復興祈念公園管理運営協議会運営部会の会員であることから、運営部会に参加するなど、関係機関と連携を図りながら管理運営を行うものとする。</p> <p>【仕様 第25】</p>	<p>・運営部会に参加するなど、関係機関と連携を図りながら管理運営を行った。</p> <p>・奇跡の一本松への車両侵入など、不適切な車両通行の課題について、運営部会にて問題提起と対策の提案を行った。</p>	
	<p>協働グループと積極的に連携を図りながら、公園の管理運営における市民協働体制の充実・発展に資する取組を行う。</p> <p>【仕様 第26】</p>	<p>・協働グループと積極的に連携を図り、資材の保管や貸出等の活動支援に加え、ホームページや SNS を活用して活動紹介を行った。</p>	
<p>(施設所管課評価)</p> <p>・成果のあった点</p> <p>・改善を要する点</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
運営業務	<p>日常巡視により、お客様の安全利用の確保、利用サービス、施設・設備の維持・点検を効率的かつ能動的に行う。</p> <p>【申請 公園施設の管理】</p>	<p>・積極的な挨拶、声掛けにより、安心・安全な公園づくりを推進するとともに、簡易工具等を携行し、軽微な異常は発見次第、修繕及び清掃を実施した。</p>	
利用者サービス	<p>公園の資源を生かし、自然観察、健康増進、防災文化継承に関するサービスの向上に取り組む</p> <p>【申請 サービス向上】</p>	<p>・公園管理事務所にて、ウォーキング用ポールや、野鳥観察用の双眼鏡など、園内の散策や自然観察のための道具の無料レンタルを行っている。</p>	
	<p>利用者の多様性を認識、尊重し、それらの違いで公園利用の機会に不平等</p>	<p>・ホームページにバリアフリーに関する案内情報を掲載した。</p>	

	等が生じないよう、ユニバーサルデザインを推進する。 【申請 サービス向上】	・公園管理事務所窓口コミュニケーションボードや筆談ボード、老眼鏡を設置した。	
利用者アンケート等	多種多様な方法で、利用者ニーズを把握する。 【申請 サービス向上】	・公園管理事務所のご意見箱や、ホームページのご意見フォームに加え、園内各所の案内サインにモバイルご意見箱（二次元バーコード）を設置し、利用者のご意見を収集した。	
(施設所管課評価) ・成果のあった点 ・改善を要する点			

#### (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。 【募集要項 第1の6】	・利用料金収入及び管理代行料をもって、管理運営を行っている。 ・会議室の利用率向上を目的に、施設のPRを兼ねて映画の上映会やクラフト体験などのイベントを開催。プレスリリースを行った結果、メディアの取材を獲得し、イベント紹介と合わせて会議室の利用についても案内することができた。 ・会議室予約の利便性向上を目的に、公園ホームページから空き状況の確認と、利用申込が出来る仕組みを構築した。	
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 内容審査】	・高田松原津波復興祈念公園マネジメント共同体構成員の経営は安定しており、事業計画に沿った管理を行っている。	
(施設所管課評価) ・成果のあった点 ・改善を要する点			

※（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

##### ・イベントの開催

指定管理2年目は公園の賑わいづくりに着手し、園内で採取した素材を利用したクラフト体験や、ドキュメンタリー映画の上映会を開催。加えて、岩手医科大学や陸前高田市立博物館と連携したイベントも開催し、定例化に向けて協力者との良好な関係を構築した。

##### ・情報発信

公園 SNS では、園内の催しや動植物の様子など、追悼・鎮魂だけではない公園の魅力を発信。防潮堤に咲く「ハマエンドウ」の投稿をきっかけに、新聞2紙より問い合わせを受け、タイムリーな情報発信により、パブリシティ獲得に繋がった。

##### ・会議室の利用促進

主催イベントの開催や、協働イベントや持込イベントの誘致に加え、その模様を公園ホームページや SNS、マスメディアを通じて広く発信し、施設の周知を図った。さらに、公園ホームページより予約状況の確認および利用申請を可能とし、利便性の向上を図った。

##### ・市民協働のサポート

協働グループの活動にあたっては、各種会議への出席、園内の利用調整のほか、公園ホームページや SNS での募集告知や活動紹介など広報面でもサポートを実施した。

#### 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

##### ・会議室の利用率向上

会議室の利用について、地元の方は津波の浸水区域を避ける傾向にあること、市内の競合施設がかさ上げ地区にあることなどから、当初設計の利用率と現実との間に乖離がある。利用促進策として、イベント開催とそれに伴う報道等による周知を図りつつ、公園ホームページからの空き状況確認・利用申請等、利便性の向上に努めているところ。

##### ・不適切な車両通行

奇跡の一本松への車両乗り入れ、孤松巖上碑付近への駐車など、不適切な車両通行が後を絶たない。国営追悼・祈念施設の西側市道の通行について、管理運営部会で問題提起したところであるが、来園者の安全確保のため早急に対処すべき課題と考える。

##### ・公園の魅力を積極的に PR

公園の多様な魅力を発信するため、公園ホームページのブログ及び、X（旧ツイッター）のほか、新たに開始したインスタグラムにより情報発信を強化。加えて、新聞・テレビの記者との信頼関係を構築し、パブリシティを活用した情報発信も進めていきたい。

#### ③ 県に対する要望、意見等

##### ・植物管理

「芝刈り」「下草刈り」は植栽管理基準で年1回しか計上されていないことに加え、業務対象に含まれておらず手つかずの箇所もある。そのため、草丈が高くなった場所が利用の支障となっており、公金により整備された広場のレクリエーション等の機能が発揮されていない。また、ハチなどの危険生物の棲みかとなっているほか、地震発生時においても、見通しがきかないため段差等が見えず躓きなどの原因となること、道幅が狭まり車いすやベビーカーの通行に支障となることから、津波避難の障害となることも考えられる。

公園利用者の安全確保のため、利用が多く優先度の高い区域については、他の県立公園と同等の年4回を確保していただきたい。

また、貸与されている機械が肩掛け1台の為、作業量に限界がある。乗用草刈り機を貸与していただくことで、より細やかな対応が可能になると考える。