

(別紙1)

## 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30日)

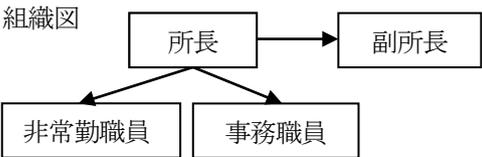
### 1 施設の概要

|                           |   |
|---------------------------|---|
| 施設名                       | 岩手県立緑化センター  |
| 所在地<br>電話・FAX<br>HP・電子メール | 奥州市江刺稲瀬字瀬谷子 195-2<br>0197-35-4529 (電話・FAX 共用)   |
| 設置根拠                      | 緑化センター条例  |
| 設置目的                      | (設置: 昭和58年4月1日)<br>県民の緑化に関する知識及び技術の普及向上を図り、生活環境の緑化の推進に資する。  |
| 施設概要                      | 敷地面積、建物面積、主な施設、利用定員等<br>1 敷地面積: 47,300 m <sup>2</sup><br>2 主な施設①林業展示館: 1棟 (540.0 m <sup>2</sup> ) ②緑化木流通施設 (屋内): 1棟 (194.4 m <sup>2</sup> ) ③緑化木流通施設 (屋外): 1式 (1,779.0 m <sup>2</sup> ) ④ガラス室: 1棟 (72.0 m <sup>2</sup> ) ⑤あずまや: 1棟 6.0 m <sup>2</sup> ⑥お手まき記念碑緑地 (3,100 m <sup>2</sup> ) ⑦緑化木見本園 (177種、5,680 m <sup>2</sup> ) ⑧生垣見本園 (21種、1,200 m <sup>2</sup> ) ⑨郷土樹木園 (64種、10,381 m <sup>2</sup> ) ⑩見本庭園 (15種、1,680 m <sup>2</sup> ) ⑪研修苗畑: (4,830 m <sup>2</sup> ) |
| 施設所管課                     | 岩手県 農林水産部 森林整備課<br>(電話 019-629-5786、メールアドレス AF0011@pref.iwate.jp)   |

### 2 指定管理者

|        |  |
|--------|--|
| 指定管理者名 | 特定非営利活動法人 緑の相談室                                  |
| 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    | 盛岡市内丸4-15<br>電話 019 (681) 0722 FAX019 (907) 3521 |

### 3 指定管理者が行う業務等

|             |   |     |  |
|-------------|---|-----|--|
| 業務内容 (主なもの) | 緑化相談の受付、緑化講習会の開催、施設の維持管理 等                          |     |  |
| 職員配置、管理体制   | 5名<br>(令和4年4月1日現在)<br><br>(内訳)<br>正職員3名、非常勤・パート職員2名 | 組織図 |  |
| 利用料金        | 無料  |     |  |
| 開館時間        | ①3月15日～9月30日: 9時～17時<br>②10月1日～12月14日: 9時～16時       | 休館日 | 12月15日～翌年3月14日<br>毎月第2・第4日曜日臨時休所日  |

### 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 |
|-------------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|----|
|             |       | 30年度   | 元年度   | 2年度   | 3年度   | 4年度   | 期間平均  |    |
| 第1四半期       | 2,690 | 2,552  | 2,472 | 441   | 516   | 655   | 1,495 |    |
| 第2四半期       | 577   | 844    | 928   | 618   | 387   | 506   | 694   |    |
| 第3四半期       | 2,121 | 663    | 657   | 867   | 679   | 573   | 717   |    |
| 第4四半期       | 77    | 64     | 59    | 93    | 62    | 80    | 70    |    |
| 年間計 (実績)    | 5,465 | 4,123  | 4,116 | 2,019 | 1,644 | 1,814 | 2,976 |    |
| 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    |       |
|------|----------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|      |          | 30 年度  | 元年度   | 2 年度  | 3 年度  | 4 年度  | 期間平均  |       |       |
| 収 入  | 利用料金収入   | 35     | 36    | 37    | 0     | 0     | 0     | 15    |       |
|      | 県委託料     | 8,815  | 9,142 | 9,230 | 9,313 | 9,313 | 9,389 | 9,277 |       |
|      | その他収入    | 13     | 12    | 7     | 4     | 0     | 0     | 5     | 自動販売機 |
|      | 小計       | 8,864  | 9,190 | 9,274 | 9,317 | 9,313 | 9,389 | 9,297 |       |
| 支 出  | 人件費      | 2,608  | 4,226 | 4,223 | 4,161 | 3,858 | 3,868 | 4,067 |       |
|      | 事業・維持管理費 | 6,257  | 4,965 | 5,052 | 5,157 | 5,455 | 5,525 | 5,231 |       |
|      | 小計       | 8,865  | 9,191 | 9,275 | 9,318 | 9,313 | 9,393 | 9,298 |       |
| 収支差額 |          | ▲1     | ▲1    | ▲1    | ▲1    | 0     | 3     | 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 | 施設利用者からの聞き取り | 実施主体 | 緑の相談室（緑化センター） |
|------|--------------|------|---------------|

### (2) 利用者からの苦情・要望

|                  |                   |
|------------------|-------------------|
| 受付件数             | 苦情 件、 要望 件、 その他 件 |
| 主な苦情、要望等         | 対応状況              |
| ①                |                   |
| ②                |                   |
| ③                |                   |
| 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 | ①施設利用者に対し、施設の内容等を案内・説明すること。        | 常時職員を3名、非常勤職員2名を配置し利用者に対応している。  | A    |
|      | ②施設利用者等の苦情又は提言を受け付け、対応すること。        | 職員が直接受け付け対応するとともに、重要な事項は県へ報告している。   | A    |
|      | ③施設内を巡視し、安全又は効果的な利用について指導・助言を行うこと。 | 1日に2回巡視を行い、利用者に対する安全を確保している。  | A    |
|      | ④施設の利用促進に努め、広報活動を行うこと。             | 管内の福祉施設等と連携し、普及・啓発するとともに、教育・保育施設等への働きかけ、報道機関への情報提供、ホームページの更新等により利用促進に努めている。 | A    |
|      | ⑤緑化相談に対応すること。                      | 電話、メール、FAXや直接相談を受け付け、速やかに回答している。  | A    |

|                |  |  |   |
|----------------|--|--|---|
| 運營業務           | ⑥施設の利用許可又は不許可については、正当な理由で対応していること。                                   | 不許可のケースはないが、所長の判断により適切に対応することとしている。  | A |
|                | ⑦事故等の予防に努めるとともに、事故等があった場合には、適切な措置を行うこと。                              | 「災害対応・危機管理マニュアル」・「非常連絡系統図」を整備するなど組織内の連携を密にし、事故等に適切に対応する体制を整えている。また、12月には避難訓練（火災想定）を実施した。 | A |
| 施設の利用状況        | 月間利用実績、緑化相談の受付実績、利用料金収入、管理に係る作業実施状況を集計し、県へ報告すること。（月次報告書、事業報告書において報告） | 毎月、左記の内容について「月次報告」を行っている。<br>また、独自に月別利用者数一覧表を3年間の実績が対比できる様式により調製し、報告している。                | A |
| 事業の実施状況        | ① 緑化講習会を企画し、実施すること。  | 年間を通しての講習会として、「緑化木倶楽部」「緑化教室」を開催している。（令和4年度は、前年度に引き続きコロナの影響により、規模縮小した。）                   | A |
|                | ② 緑化まつりを企画し、実施すること。  | 毎年、春1回、緑化まつりを開催している。令和4年度は、コロナの影響により、緑化まつりは中止し、これに替わるものとして、5月に「春まつり」及び「フォトコンテスト」を開催した。   | A |
| 施設の維持管理状況      | ① 施設の点検及び清掃等を行うこと。   | 毎日の巡視の際、施設の点検を行うとともに、定期的に清掃を実施した。  | A |
|                | ②施設全般に係る機能及び安全性の日常点検を行うこと。   | 毎日の巡視の際、施設の点検を行った。   | A |
|                | ③緑化木等の植栽木を良好な状態に維持していること。  | 本来の樹形に近づくよう維持管理に努めている。また、適時に剪定等を実施し、維持管理に努めている。  | A |
|                | ④電気料、水道料等光熱水費の支払いを行うこと。  | 毎月、口座引き落としの方法で支払っている。  | A |
| 記録等の整理・保管      | ①各種管理記録簿等を整備・保管し、県の要請に応じて提示すること。                                     | 「業務日誌」に必要事項を記入し、保管・整備している。   | A |
|                | ②委託業務の実施状況について、毎日業務日誌を作成すること。  | 「業務日誌」に必要事項を記入し、保管・整備している。   | A |
| 自主事業、提案内容の実施状況 | ①自主事業は、管理計画に基づき行うこととし、管理計画に変更がある場合には、予め県と協議を行うこと。                    | 管理計画に基づき行っており、管理計画に変更がある場合には、県と協議を行うこととしている。   | A |
|                | ②自主事業について、施設の設置目的の範囲内で指定管理者が創意工夫し実施していること。                           | 緑化木倶楽部については、緑化木の剪定や病虫害防除、冬囲い等造園技術を主体とした講習を実施しており、参加者の緑化意識の高揚と緑化技術の向上に努めている。              | A |

|   |   |
|---|---|
| <p>(施設所管課評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>成果のあった点<br/>新型コロナの影響でイベントを縮小せざるを得ない状況であったが、企画会議を通じて感謝祭や緑化講習会等の各種企画の見直し・改善を図り利用者の満足度を高める工夫をしている。また、接遇研修などを行い、サービス品質の向上に努めている。</li> <li>改善を要する点<br/>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               | ①施設の設置目的を果たすため、緑化相談に対応できる有資格者等を常駐させること。<br>②通年の維持、管理運営及び繁忙期における対応に必要な人員を配置していること。 | 「造園技能士」等の資格を有している副所長を常駐させるとともに、常時職員を配置している。緑化まつりや施設見学者が多いときは、県南の法人会員および造園技術者・賛助会員を増員し対応している。 | A    |
| 苦情、要望対応体制             | 利用者の苦情については、その内容及び対応状況について毎月まとめ、翌月までに報告すること。                                      | 「苦情処理マニュアル（H27.4.1）」を作成し、速やかな対応に努めることとしている。  | A    |
| 危機管理体制（事故、緊急時の対応）     | ①自然災害、人為災害、事故等あらゆる緊急事態、非常事態、不測の事態には、遅滞なく適切な措置を講じたうえ、県をはじめ関係機関に通報すること。             | 緊急・非常事態発生については、関係機関に遅滞なく情報提供する体制を整えている。  | A    |
|                       | ②危険管理体制を構築するとともに、対応マニュアルを作成し、災害時の対応について随時訓練を行っていること。                              | 「災害・危機管理マニュアル」「非常時連絡系統図」により体制を整えている。また、12月には避難訓練を実施した。なお、消火器等防火施設点検も行っている。                   | A    |
| コンプライアンスの取組み、個人情報の取扱い | ①個人情報の保護に関する法律及び関係法令を遵守すること。  | 個人情報とは、組織として厳重に管理している。   | A    |
|                       | ②当該施設の管理運営に関して知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用していないこと。                                  | 所長を個人情報管理責任者として任命し、職員の指導徹底を行っている。  | A    |
|                       | ③設備で法令により点検が義務付けられているもの及び安全上又は保安上点検等が特に必要と認められるものについては、その措置を行っていること。              | 消防法に基づく消防設備保守点検を警備保障会社に依頼している。建築基準法に基づく建物の定期点検を資格者に依頼している。また、職員が毎日の巡視の際に設備の目視の点検を行っている。      | A    |
|                       | ④管理業務又は運營業務の全部を第三者に委託し、又は請負わせていないこと。  | 緑の相談室が緑化センターに職員を配置し直接管理運営を行っている。   | A    |
| 県、関係機関等との連携体制         | 県や関係機関等との連絡体制は確立されていること。  | 毎月一回企画会議を開催し、重要な事項については、県に報告するとともに、必要の都度県も企画会議に参加し指導を受けるなど、情報を共有し管理している。                     | A    |

|   |   |
|---|---|
| <p>(施設所管課評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>成果のあった点<br/>非常連絡訓練や職員による巡視により施設の安全管理を行い、企画会議において情報共有している。必要に応じて県に報告する体制が整っている。</li> <li>改善を要する点<br/>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  | マナー向上とサービス品質向上などを目的とした研修を行っていること。                                 | 7月に接遇研修を行った。また、OJTにより職員の資質の向上を図っている。  | A    |
| 利用者サービス   | ①利用者の拡大を図るため、施設のPRに工夫して取り組むこと。                                    | 講習会やイベントの案内をホームページに掲載し、施設の利用拡大を図っている。ほか、企画会議において利用者の満足度の向上を検討している。  | A    |
|   | ②緑化講習会やイベント案内の情報発信を行っていること。                                       | 毎年、年度初めに講習会等の開催計画を報道機関に提供するとともに、ホームページへの掲載、地元紙、地元のFMラジオを活用するなど、情報を発信している。併せて、地域の広報誌「稲瀬だより」に緑化センターのイベントを掲載していただいた。 | A    |
|   | ③利用者サービスの質向上を図る取組を行っていること。  | 関係者による毎月一回の企画会議において、サービス内容の改善について検討している。また、外部からの意見を聴くなど、質の高いサービスの提供を目指して管理運営に取り組んでいる。                             | A    |
| 利用者アンケート等   | ①緑化講習会及びイベントの参加者に満足度、ニーズについてアンケート等で把握し、その結果及び対応策についてまとめ、県に報告すること。 | 令和4年度は、コロナ感染拡大の視点から、自主事業イベントは縮小せざるをえなかったが、11月の緑化木倶楽部の受講者にアンケートを実施し、翌月の企画会議で改善点・反省点等を明確にした。                        | A    |
| <p>(施設所管課評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>成果のあった点<br/>新型コロナの影響でイベントを縮小せざるを得ない状況であったが、企画会議を通じて感謝祭や緑化講習会等の各種企画の見直し・改善を図り利用者の満足度を高める工夫をしている。また、接遇研修などを行い、サービス品質の向上に努めている。</li> <li>改善を要する点<br/>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   | 指定管理者公募時の収支計画と乖離していないこと。  | 令和4年度の事業収支は、計画どおりの結果となっている。 | A    |
| 指定管理者の経営状況   | ①指定管理者の財務状況が適切であること。  | 適正な財務状態を確保している。             | A    |
|  | ②指定管理者の応募資格に抵触する事項がないこと。<br>◇地方自治法施行令第167条の4の規定に該当していないこと。<br>◇岩手県から指名停止措置を受けていないこと。<br>◇都道府県税、法人税、消費税等を滞納していないこと。<br>◇会社更生法、民事再生法等の規定に基づき更生又は再生手続きを行っていないこと。 | 特に、抵触する事項はない。               | A    |
| (施設所管課評価)<br>・ 成果のあった点<br>事業収支は計画どおりであり、財務状況は良好である。<br>法令に抵触する事項の発生もない。<br><br>・ 改善を要する点<br>特になし |   |                             | 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

##### ア 成果のあがった取組み

- ・緑化講習会として、「緑化木倶楽部」及び「緑化教室」を開催した。しかし、コロナの影響により、一部中止・規模縮小せざるをえなかった。
- ・「緑化まつり」は、コロナの影響により、中止し、これに替わるものとして5月に「春まつり」及び「フォトコンテスト」を開催した。

##### イ 積極的に取り組んだ事項

- ・賛助会員（主として地域に在住している方々）の方々の協力により、草刈り等施設の維持管理に努めるとともにイベントを円滑に開催した。
- ・地域の保育園、幼稚園、福祉施設等に緑化センターの施設のPRを行い、来場してもらい、自然に触れ合うなどの体験をしていただいた。
- ・月1回の企画会議の開催と賛助会員打合せ会の開催により、情報共有と管理運営を改善した。

#### 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

- ・コロナ感染拡大防止の視点から、行事・イベント等の年間計画に変更が生じてきており、どのような対応が適切なのか、検討に苦慮している。
- ・見本庭園について、入場者の現在のニーズに合致するよう現代風の庭園も整備するなど、一部改修する必要があると思われる。
- ・「緑」を普及・啓発するため緑化センターの入場者数を増加する必要があることから、緑化センターのPRに努めていく。（PRの一つとして、計画的に地域の福祉施設、学校・保育園、企業等との連携を図る。）
- ・緑化まつりのイベントのほか、「フォトコンテスト」の実施など、センターを普及・啓発するイベントの企画を検討する。
- ・教育・保育施設等との連携により、環境学習の場としてさらに利用推進を図る必要を感じている。
- ・地域との連携をさらに強化する必要があることから、機会あるごとに働きかけていく。
- ・緑化まつりなどの多数の来所が見込まれるイベントの際には、緑化センターへ誘導する案内板・標識等をさらに整備し、利用者を円滑に誘導する必要がある。
- ・緑化センターの庭園・樹木等の管理については、今後とも造園の技術者による一貫した管理が必要と考える。
- ・緑化相談内容が複雑多岐で、薬剤使用も厳格化されていることから、職員の資質向上対策が必要と考えている。

③ 県に対する要望、意見等

- ・学習展示館の展示内容について、リニューアルの検討を要望する（説明表示の更新は、ぜひ必要）。
- ・見本庭園について、入場者の現在のニーズに合致するよう、現代風のガーデン整備について要望する。
- ・腐食した木製案内板、お茶室の改修を要望する（入口の説明板の更新は、ぜひ必要）
- ・植栽から年数が経過しており、樹種特性に合った樹間の確保（間伐）や、樹木の健全育成のための土壌改良・排水対策を検討願いたい。（枯死するもの、樹形の変形障害が発生している）。
- ・県として、学校との連携により環境学習の場として、森林公園・緑化センター等の利用推進を図る方策を検討していただきたい。
- ・継続的な、松くい虫被害予防対策を要望する。
- ・林業展示館のトイレについては、水洗ではあるが汲み取り方式で、便槽容量2 m<sup>3</sup>と小さく利用者に対応できない場合があることから、改善する必要がある。
- ・茶室は、老朽化しているとともに、野生動物による汚染が発生しており、撤去が必要と考えている。

(2) 県による評価等

① 指定管理者の運営状況について

長期に渡る指定管理者として、施設運営の知識・経験を積み重ねるとともに、月1回の企画会議の開催、施設及びイベントのPR、自主事業の充実に努めており、コロナ禍にあっても利用者の満足度向上に一定の成果が得られている。

また、管理業務は、県との連絡調整及び情報共有が図られるとともに、計画的かつ確実に実施されている。

④ 県の対応状況について（自己評価）

指定管理施設が指定管理者によってより有効かつ適切に管理運営されるよう連携を図るとともに、備品や書籍等の適切な管理が行われるよう帳簿の随時更新や、PCB含有の可能性のある設備の調査など、運営のサポートを行ってきた。

引き続き、効率的な管理運営や利用者の拡大に向けて、指定管理者と連携しながら取り組んでいく。なお、危険箇所や老朽化した施設の修繕対応については、今後も、利用者の安全に配慮しながら、優先順位をつけて適切に対応していく。

⑤ 次期指定管理者選定時における検討課題等

- ・県民・利用者のニーズを把握し、ニーズに応じた管理運営を行うこと。
- ・緑化講習会や緑化まつりについて、幅広い年齢層の方々が継続して参加いただけるよう内容を工夫し、県民の緑化に関する知識及び技術の向上並びに生活環境の緑化の推進に一層努めること。
- ・多くの集客を図るため、HPやメディア等を活用したPRを充実させ、利用者の拡大を図ること。
- ・管理計画に基づき、管理運営費を適正に執行すること。

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）        |
| —（該当なし）                             |
| 改善状況                                |
| （指定管理者から県への報告年月日： 年 月 日）<br>—（該当なし） |
| 改善状況の確認                             |
| （再評価年月日 年 月 日）<br>—（該当なし）           |