

(別紙1)

## 管理運営状況 評価シート【平成 25 年度】

(評価日 26 年 6 月 30 日)

### 1 施設の概要

施設名	いわて子どもの森
所在地 電話・FAX HP・電子メール	一戸町奥中山字西田子 1468-2 <a href="tel:0195-35-3888">TEL:0195-35-3888</a> / <a href="tel:0195-35-3889">FAX:0195-35-3889</a> HP: <a href="http://www.iwatekodomonomori.jp/">http://www.iwatekodomonomori.jp/</a>
設置根拠	いわて子どもの森条例 (平成 15 年岩手県条例第 25 号)
設置目的	(設置:平成 15 年 5 月 5 日) 児童に健全な遊びを提供して、その健康を増進し、情操を豊かにすることにより、次代を担う児童の健全な育成を図る。
施設概要	敷地面積、建物面積、主な施設、利用定員等 敷地面積 309,457.11 m <sup>2</sup> 建物面積 6,861.32 m <sup>2</sup> (管理研修棟 2,837.07 m <sup>2</sup> 、遊び創作棟 2,958.56 m <sup>2</sup> 、宿泊棟 517.01 m <sup>2</sup> 、その他)
施設所管課	岩手県保健福祉部子ども子育て支援課 (電話 019-629-5457 内線 (5457)、メールアドレス AD0007@pref.iwate.jp)

### 2 指定管理者

指定管理者名	社会福祉法人 岩手県社会福祉事業団
指定期間	平成 24 年 4 月 1 日～平成 27 年 3 月 31 日 (3 年間)
連絡先	岩手県盛岡市高松三丁目 7-33 TEL 019-662-6851

### 3 指定管理者が行う業務等

業務内容 (主なもの)	県立児童館「いわて子どもの森」の管理運営に関する業務		
職員配置、管理体制	13 名 (25 年 4 月 1 日現在)  (内訳) 正職員 5 名、非常勤職員 8 名、他社等からの派遣 13 名 (1 日当たり平均 13 名)	組織図 館長—副館長	総務 G 主任 1 主事 2 業務第 G 運転技士 (非) 1 チーフプレーヤー 1 プレーヤー (非) 6
利用料金	本体設備 無料 (付帯設備の利用料金はいわて子どもの森条例において個別に設定)		
開館時間	午前 9 時から午後 5 時 (夏期・冬期変更あり)	休館日	毎週火曜日、祝日の翌日 (いずれも平日) 年末年始・整備休館 (年 3 回) 等

### 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
		24 年度	25 年度	26 年度	期間平均	
第 1 四半期	70,996	79,836	77,121		78,479	
第 2 四半期	85,291	95,203	89,240		92,222	
第 3 四半期	27,967	30,768	31,162		30,965	
第 4 四半期	12,163	15,508	19,481		17,495	
年間計 (実績)	196,417	221,315	217,004		219,160	
年間計 (計画)						

M 前期間: (平成 21 年度～平成 23 年度) 期間平均は 3 か年度平均

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
		24年度	25年度	26年度	期間平均	
収入	利用料金収入	6,429	7,116	7,005	7,061	
	県指定管理料	161,950	167,377	167,404	167,751	
	自主事業収入	6,097	5,928	5,702	5,815	
	小計	174,476	180,421	180,111	180,627	
支出	人件費	56,512	55,800	55,467	55,634	
	維持管理費	40,753	44,327	54,337	49,332	
	事業費	66,190	71,379	60,877	63,369	
	自主事業費	6,097	5,928	5,702	5,815	
	小計	169,552	177,434	176,383	177,389	
収支差額	4,924	2,987	3,728	3,358		

6 利用者の意見等への対応状況(平成 25 年度分)

(1) 利用者意見(満足度等)の把握方法

把握方法	常時来館者・宿泊者アンケートを実施するとともに、イベント等開催時に参加者アンケートを実施	実施主体	社会福祉法人 岩手県社会福祉事業団
------	--	------	----------------------

(2) 利用者からの苦情・要望

受付件数	苦情 60 件、要望 178 件、その他 927 件		
主な苦情、要望等	対応状況		
① 水の広場からキャンプ場に向かうところの東屋で段差に気付かず膝をついた。自分の不注意もあるが、段差が見づらいので注意を喚起してはどうか。	丁寧に謝罪するとともに、現場を確認し段差部分の縁に黄色いテープを張り、注意喚起を行う。 その後業者によりステップの設置工事を実施した。		
② ちくちくハウスで作ったTシャツの装飾が、洗濯により取れてしまい残念だ。製作時に説明を受けていれば洗濯せずに済んだ。	洗濯時の留意点等について丁寧に説明するよう、ちくちくハウスのスタッフに改めて周知徹底した。		
③ スヌーズレンについて、なぜいちいちレクチャーを受けなければならないのか。なぜ今すぐ使えないのか。	お客様からのご意見をお聞きしながら、スヌーズレンの主旨について丁寧に説明し、対応についても基本的にはいつでも利用できるよう改善し職員に周知した。		
<p>その他利用者からの積極的な評価等</p> <p>ワークショップは良かったと思います。／(とりかえっこ)最後にポイントで、好きなおもちやを貰えるのは、良かったです。／おしごとトレインは楽しかった。子どもシアターポケットはテレビと違って大きな画面だったので、すごく楽しかった。／色んな施設がどれも楽しくて、管理も行届いて良かったです。子どもだけでなく、大人も十分楽しめました。 ※ 以上、原文ママ</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	子どもの森の設置目的に沿い、児童に健全な遊びを提供して、その健康を増進し、情操を豊かにすること。次代を担う児童の健全な育成を図るため、施設を適切に維持管理し利用者への遊びの提供を行うこと。	「児童に健全な遊びを提供して、その健康を推進し、情操を豊かにすることにより、次代を担う児童の健全な育成を図る」という設置目的について適切に運営した。	B
施設の利用状況	県内全域からの利用により、年間	平成 25 年度の入館者数は 217,004	A

	11万人の利用を見込む。	人であり、目標入館者数を上回ることができたが、平成24年度比較では4,000人程下回った。いわて子どもの森以外の遊びの多様化等が利用者数減少の要因と分析している。 23年度 223,716人 24年度 221,315人 25年度 217,004人	
事業の実施状況	遊びに関する実践及び研修に関する業務 (1) 遊び体験業務 (2) 遊び環境サポート業務 (3) 児童健全育成に係る指導者のネットワークづくり (4) 遊びに関する情報収集及び情報提供	いわて子どもの森管理計画書により、計画的に事業を実施した。 ・ ワークショップ (81回 延べ1,356人参加) ・ 団体ワークショップ (22団体 847人参加) ・ 公開講座 (4回 延べ40人参加) ・ ボランティア研修会 (15人参加) ・ いわて子どもの森ニュースの発刊 (年3回)	B
施設の維持管理状況	(1) 施設等の維持管理及び修繕に関する業務 (2) 施設等の警備及び清掃並びに植物管理などに関する業務	施設設備の修繕、法令等に義務づけられている点検、安全上・保安上必要な点検について、適正に実施した。 また、警備、清掃、除雪等についても適切に実施した。	B
記録等の整理・保管	管理計画書、事業報告書の作成業務 (1) 毎年度開始前、業務の実施計画等を記載した管理計画書及び毎年度終了後、業務の実施状況、利用状況、経理の状況等を記載した事業報告書の作成 (2) 管理運営の状況について、県が指定した定期的業務報告書類の作成	管理運営業務仕様書に基づき、指定管理者として必要な書類は適切に作成し期限内に県へ報告した。なお、これらの書類は5年間保存することとしている。	B
自主事業、提案内容の実施状況	施設の設置目的を果たすために、施設利用者許可基準の範囲内で指定管理者の創意工夫で事業を行うこと。	自主事業について、次のとおり効果的な事業（継続含む）を実施した。 ・ 放課後児童指導員研修 (64人参加) ・ 単独型移動児童館 (16箇所 548人参加) ・ 共催型移動児童館 (7箇所 1,540人参加) ・ いのちのおはなしキャラバン事業 (10箇所 312人参加) ・ 東日本大震災津波被災地児童招待事業 (7団体 197人)	A

<p>(施設所管課評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>成果が認められる点 <p>施設開館から10年を迎え、平成25年7月には来館者200万人を達成するなど、県内外多くの方に利用いただいている。整備時の目標である年間11万人の利用目標を大きく上回り、平成25年度は22.7万人の利用人員となったことについて評価できる。</p> <p>平成25年度は、授乳室の充実、ヨムヨムの本棚の整備と大人の絵本コーナーの設置、ようかいスタンプリリーの一部リニューアルなど、リピーターや保護者の視点に立った魅力ある施設づくりを展開している。</p> <p>また、「移動児童館事業」「あそびにコンビニ事業」「いのちのおはなしキャラバン事業」等を県内各市町村で実施することで、巡回先の児童健全育成支援団体等とのネットワークを強め、広く全県の児童健全育成に関する機関の機能向上へ大きく寄与しているところである。</p> <p>さらに、被災地児童招待事業の継続実施により、沿岸地域の子どもに豊かな遊びの機会を提供し、参加児童から好評を得ているほか、平成25年度については、東日本大震災と児童館・放課後児童クラブのエピソード集を発行し、被災地のための活動を継続して実施している点について評価できる。</p> </li> <li>改善を要する点 <p>年間20万人を超える利用者数を維持してはいるものの、年々減少傾向にあることから、広報活動及び新たなイベントの充実等に引き続き力を注ぐ必要がある。</p> <p>また、積雪量が非常に多い地域に立地することから、夏期に比べ冬期の利用人員が大きく落ち込んでいる。冬期における利用人員の増加に向け、冬期イベントの充実等に取り組む必要がある。</p> </li> </ul>	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	標準配置人員：正職員5名、非常勤職員5名	管理運営業務を適切に実施するため、運営に支障が出ない体制を確保した。：正職員5名、非常勤職員8名（うち監督職1名）	A
苦情、要望対応体制	<p>施設の利用に係る相談等に関する業務</p> <p>(1) 窓口対応、施設内の案内</p> <p>(2) 各種問い合わせへの対応</p> <p>(3) 要望や苦情、トラブル等への対応</p> <p>(4) 施設利用者への対応（助言、指導、案内）、打合せ</p>	館内の各受付及びメール等により、常時苦情、要望等について対応した他、来館者からのアンケートにより苦情、要望等を把握し、緊急に対応が必要な場合は、館長の指示のもと即時対応した。	B
危機管理体制（事故、緊急時の対応）	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。また危機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うこと。	<p>事故、緊急時の対応として、県、医療機関、消防、警察、事業団等へ、マニュアル化により迅速な対応を行うとともに、アクシデント等の情報の共用を図ることにより事故の未然防止に努めた。</p> <p>また、消防訓練を毎月実施し、災害時に備えた。</p>	A
コンプライアンスの取組み、個人情報の取扱い	指定管理者又はその管理運営する公の施設の業務に従事している者は、個人の情報の適切な管理のために必要な措置を講じるとともに、当該施設の管理運営に関し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はならない。	<p>法令遵守については、定例会議及び朝礼等において館長から各職員に対し徹底した。</p> <p>個人情報の取扱いについては、宿泊者及びワークショップ参加者名簿等、情報漏れのないよう適正に管理を行っている。</p>	B
県、関係機関等との連携体制	<p>(1) 県への定期的な報告書類の提出</p> <p>(2) 緊急事態等における県や関係</p>	県主管課とは随時打合せ会を開催し、情報交換を行っている。また、各関係機関とも必要に応じて連携	A

	機関への通報	し、事業の円滑な推進に努めた。	
(施設所管課評価)	<ul style="list-style-type: none"> <li>成果のあった点 事故発生時の対応や利用者からの苦情対応について、適切に対応を行うことが出来ており、問題なく運営していると言える。また、日頃から県との連絡会議や情報交換を行っており、課題等を共有することが出来ている。</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
運營業務	利用者に事故のないように努めることはもちろん、児童に健全な遊びを提供して、その健康を増進し、情操を豊かにすることにより、次代を担う児童の健全な育成を図ることを目的に各職員が常に資質を高めるよう取り組み、施設の運営に反映できるようにすること。	<ul style="list-style-type: none"> <li>全スタッフ研修 年度当初に常勤、非常勤職員、派遣会社スタッフのみならず、清掃、警備会社、レストラン・売店を含めた研修を行い、館が求めるサービスの質の方向についての理解を深める研修を実施した。</li> <li>また、クレーム（苦情）対応基礎研修に2名を派遣し、職員苦情対応の基礎知識及び基礎技術等を講義と演習で研修した。</li> </ul>	A
利用者サービス	ユニバーサルデザインの考え方にに基づき、誰でも利用することに障害にならないように運営時においても配慮を怠らないこと。	特別支援学校や障がい児・者支援施設等が団体利用される際は、研修室や会議室を貸出しする等、障がいに配慮した対応を行った。	A
利用者アンケート等	利用者に適宜アンケートなどを通じて評価を頂き、運営状況の改善に努めること。	年間を通して、来館者にアンケートを実施（平成25年度1,161件）し、ニーズ把握に努めてきた。	A
(施設所管課評価)	<ul style="list-style-type: none"> <li>成果が認められる点 利用者の視点に立った調整開館（夏期の開館時間延長）などを行い、利用者第一の環境づくりに努めていただいている。また、利用者のアンケートなどで拾い上げた苦情・要望も職員全員で対応を検討し、その後の運営に反映させていることから、利用者の立場に立ち利用者の声を聞く体制が確保されていると評価できる。</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	指定管理料の範囲内で、施設を運営するとともに、修繕費の範囲内で施設を適切な状態で維持すること。	過去8年間、指定管理の範囲内で効果的、効率的な施設運営を行い、建物、設備等の修繕についても、経費の範囲で適切な維持管理に努めている。	B
指定管理者の経営状況	超過負担を生じない範囲で、事業を適切に運営すること。	<p>岩手県社会福祉事業団は、平成28年の自立化に向けて、職員体制の見直し及び経営経費の縮減について経営改善計画を策定し、現在のところ概ね計画どおり推進している状況にある。</p> <p>子どもの森は、県等からの委託料等のみで運営しており、平成15年の開館以降、事業団の超過負担は行っていない。</p>	B

<p>(施設所管課評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>成果が認められる点 指定管理料の範囲内で効率的な施設運営に努めており、超過負担も生じておらず、安定してサービスを提供している。</li> </ul>	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

<p>① 成果があった取組み、積極的に取り組んだ事項</p> <p>施設設備や遊具などを活かした遊びや、恵まれた自然環境を活かした自然遊びなど、子どもの自発性と自主性を大切に多様な遊びを展開するとともに、夏の冒険遊び場での泥んこ遊びや、冬のスノーランドでの雪遊びなど、いわて子どもの森ならではの遊びの提供に努めた。</p> <p>また、「食」「音」「ものづくり」「自然」「その他」のテーマに基づき、子どもの夢や創造性を育むため魅力あるワークショップを企画・実施し好評を博している。</p> <p>東日本大震災により被災した地域の子どもの健全育成を支援するため、7市町村から7団体の子どもたちをいわて子どもの森に招待し、多様な遊びの体験を継続して提供している。</p> <p>また、県内の児童館、保育所等と連携して特色ある遊びを一堂に集め、子どもたちが自由に遊べる「あそびにコンビニ」を被災地を中心に7か所で開催し被災地の児童の健全育成の支援に積極的に取り組んだ。</p> <p>なお、25年度は新たな取組みとして、ゴーゴーハウス、ヨムヨムに心を震わす感動の絵本を備えた大人の絵本コーナーを設置し、大人の心の癒しにも努めた。</p> <p>また、ようかいスタンプラリーの妖怪及び隠れ場所の一部変更と、子育て世代のニーズも踏まえ新たな授乳室を開設した。</p>
<p>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</p> <p>多種多様な施設設備や遊具及び恵まれた自然環境を活かし、土曜日、日曜日の定例の遊びのワークショップのほか、季節のフェスティバルやスペシャルイベント、夏の冒険遊び場や冬のスノーランドでの遊びなど、楽しさと感動を体験できる、いわて子どもの森の特色のある遊びを引き続き提供していきたい。</p> <p>また、東日本大震災により被災した地域の子どもの健全育成を継続して支援するため、子どもたちをいわて子どもの森に招待し、多様な遊びの体験を提供するとともに、県内の児童館、放課後児童クラブ等と連携し、移動児童館、あそびにコンビニなどの地域巡回事業を実施し、県内の児童健全育成活動の促進を図ってきたい。</p>
<p>③ 県に対する要望、意見等</p> <p>建物及び遊具の維持、修繕、リニューアル（改修等）について、今後においても情報交換をしながら、子ども森のコンセプトに沿った魅力あるものとなるよう県の継続したご支援をお願いしたい。</p>

(2) 県による評価等

<p>① 指定管理者の運営状況について</p> <p>いわて子どもの森を運営する中で、地域や時代のニーズに沿った新しい遊びやイベントを創造し、児童に提供を続け、目標を上回る入館者数を維持していることは評価が高い。</p> <p>また、児童厚生員及び放課後児童クラブ職員等を対象に研修を実施し、遊びの環境サポートと子育て・子育て支援に関する人材育成を図るほか、県内各地の児童館等を巡回し事業を実施するなど、施設機能としての児童館の役割を超えて県内児童館の中核的役割を担っていただいている。県内各地域でのネットワーク形成の中心機能を果たすために、創意工夫を凝らした事業を各地域で実施していることについて、県の健全育成事業へ大きく寄与しているものと評価できる。</p> <p>さらに、県内のみならず他県での研修講師としての活躍等、全国に対して発信できる事業を展開していることは大きく評価したい。</p>
<p>② 県の対応状況について（自己評価）</p> <p>いわて子どもの森の管理者と連絡会議を複数回開催し、県としても運営に責任を持って取り組むように努めてきたところである。設計時には予期していなかった一部施設の早期劣化、積雪による冬期利用者数の大幅な落ち込み等の解消のため、21年度以降は屋内遊び場の改装や屋外設備等（木部遊具改修、昇降リフト撤去等）の改修を実施し充実した施設機能の維持に努めている。今後も、利用児童の安全を第一に県としての役割を果たしていく。</p>
<p>③ 次期指定管理者選定時における検討課題等</p> <p>県立児童館が果たす役割や機能について、県の児童健全育成事業におけるこれまでの事業実績や活動内容を踏まえ、指定管理業務の中に明記する必要があると考える。</p>

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)