

(別紙1)

## 管理運営状況 評価シート【平成 26 年度】

(評価日 27 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 (26 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	75,688	77,548	
第 2 四半期	85,291	95,203	89,240	85,344	89,929	
第 3 四半期	27,967	30,768	31,162	28,893	30,274	
第 4 四半期	12,163	15,508	19,481	21,760	18,916	
年間計 (実績)	196,417	221,315	217,004	211,685	216,668	
年間計 (計画)						

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	7,108	7,076	
	県指定管理料	161,950	167,377	167,404	172,153	168,978	
	自主事業収入	6,097	721	722	727	723	
	小計	174,476	175,214	175,131	179,988	176,777	
支出	人件費	56,512	55,779	55,467	57,227	56,158	※ 区分を見直したことから、H24評価及びH25評価の値とは一致しないこと
	維持管理費	40,753	53,466	48,875	52,238	51,526	
	事業費	66,190	62,261	66,338	67,005	65,201	
	自主事業費	6,097	721	722	726	723	
	小計	169,552	171,506	171,402	177,196	173,368	
収支差額	4,924	3,708	3,729	2,792	3,409		

6 利用者の意見等への対応状況(平成26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 11 件、要望 211 件、積極的な評価 577 件 (合計 1,300 件)		
主な苦情、要望等	対応状況		
① のっぴい(対象年齢が4歳以上とされている大型遊具)の利用について、保護者が同伴するので4歳未満でも使用を認めてほしい。	当該遊具は網のぼりなど身体的な力を要する遊びが中心であることから4歳以上の子どもを対象としたものであり、安全管理のため当該規定を厳守していただくことを丁寧に説明した。		
② 授乳室で授乳中に、知らない男性が入室してきて不愉快な思いをした。	授乳室については部屋の独占等を防ぐため非施錠としていたが、安心した環境で授乳ができるよう、使用者個人個人の判断で施錠できるようルールを見直した。		
③ 館内の音楽が響いてうるさかった。	BGMやラジオ放送の音量については、スタッフ間で確認し合いながら適切な音量に調整することを再度職員間で申し合わせた。		
<p>その他利用者からの積極的な評価等</p> <p><b>【施設全体に係る評価】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>入場料も無料でこれだけ楽しめる所はないと思っています。中でも外でも遊べますし、天候に左右されないところもとても良いです。私も子どもも大好きなところです。</li> <li>アスレチック、工作なども魅力的だった。自然がきれいで子どもを連れてまた来たい。</li> <li>みずの広場が気持ち良かった。のっぴいのきよだいすべりだいが、すごかった。</li> </ul> <p><b>【宿泊施設・キャンプ場に係る評価】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>料金が他のキャンプ場よりかなり割安なので、ファミリーにはうれしかったです。備品等もきれいでした。</li> <li>トイレも炊事場もきれいで良いです。警備員さんの夜の巡回も他のキャンプ場ではあまりないかもしれませんね。</li> <li>いつもきれいで木のぬくもりを感じられ、大好きです。</li> </ul> <p><b>【職員に係る評価】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>職員の方(外で作業中の方から誘導の方も)が目が合うと挨拶をしてくださるのでとても気持ちが良かったです。</li> <li>いつも笑顔の対応が素晴らしいです。子どももそうですが、親も温かい気持ちになれます。</li> <li>ここのお仕事をしている人もやさしい。子どもの森また来たい。</li> </ul> <p>※ 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」という設置目的を達成するため、子ども自身の主体性、自発性を大切にし、子どもたちが、多様な遊びや体験ができるように遊びを支援するとともに適切に施設の維持管理を行った。	B
施設の利用状況	県内全域からの利用により、年間11万人の利用を見込む。	平成26年度の入館者数は211,685人であり、目標入館者数を上回ることができた。 24年度 221,315人 25年度 217,004人 26年度 211,685人	A
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 （91回 延べ2,597人参加） ・ 団体ワークショップ （18団体 547人参加） ・ 公開講座 （3回 延べ81人参加） ・ ボランティア研修会 （6人参加） ・ いわて子どもの森ニュースの発刊 （年4回）	A
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、施設の維持管理に努めた。	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

<p>自主事業、提案内容の実施状況</p>	<p>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。</p>	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 放課後児童指導員研修（55人参加）</li> <li>・ いのちのおはなしキャラバン事業（9箇所 312人参加）</li> <li>・ 東日本大震災津波被災地児童招待事業（7団体 197人）</li> </ul>	<p>A</p>
<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11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26年度は21.6万人の利用人員となったことについて評価できる。また、来館者数の減への対応については、子どもの森ニュース発刊回数を3回から4回に増やす等により、更なる広報活動に取り組んでいるところ。</p> <p>平成26年度は、県内の児童館等職員を始めとする子育て支援関係者のニーズを把握し、新たな公開講座として「造形ブロックカプラの楽しみ」や「おもちゃインストラクター養成講座」を実施した結果、公開講座受講人数が前年と比較して倍増するなど、遊びに関する実践・研修をとおして児童の健全な育成を図るための遊びの提供を適切に行ったといえる。</p> <p>また、「いわて子どもの森遊び総合研究委員会」による遊びの企画についての検討やトイレ照明のLED化による利用環境の改善など、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や環境への配慮により、適切に施設を維持管理している。</p> <p>さらに、「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継続実施することで、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ほか、被災地児童招待事業も継続して実施し、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。</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、各種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、例年同様、夏期に比べ冬期の利用人員が大きく落ち込んだ。今後も、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>			<p>B</p>

(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> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 窓口対応、施設内の案内</li> <li>(2) 各種問い合わせへの対応</li> <li>(3) 要望や苦情、トラブル等への対応</li> <li>(4) 施設利用者への対応（助言、指導、案内）、打合せ</li> </ol>	館内の各受付及びメール等に寄せられる苦情や要望等について常時対応した他、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。	事故、緊急時の対応として、県、医療機関、消防、警察、事業団等関係機関への報告をマニュアルに基づき迅速に対応することを心掛けるとともに、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。 また、消防訓練を毎月実施し、災害時に備えた。	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。	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。 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た。	B
県、関係機関等との連携体制	(1) 県への定期的な報告書類の提出 (2) 緊急事態等における県や関係機関への通報	県主管課とは随時打合せ会を開催し、情報交換を行った。また、各関係機関とも必要に応じて連携し、事業の円滑な推進に努めた。	A
(施設所管課評価) ・ 成果が認められる点 施設の利用に係る業務については、各種対応マニュアルを整備しており、特に利用者からの苦情には早急に対応している。また、県との連携体制は、定期的な報告書類の提出のほか、連絡会議や情報交換を適宜行っており、適切な運営体制が整っているといえる。			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	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。	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。 また、中堅児童厚生員等研修会に職員1人を派遣し児童ソーシャルワーカーとしての専門性を深めた。	A
利用者サービス	ユニバーサルデザインの考え方に基づき、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26年度回答数1,259）し、ニーズ把握に努めてきた。	A
(施設所管課評価) ・ 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、利用者サービスの向上に努めている。 また、利用者のアンケートに寄せられた要望や苦情は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、各職員のサービス意識の向上及び運営状況の改善に積極的に取り組んでいると評価できる。			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9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。	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。 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。	B
(施設所管課評価) ・ 成果が認められる点 指定管理料の範囲内で効率性を重視した施設運営を行っており、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。 また、設備の修繕については、修繕計画と優先順位の随時見直しにより、定められた額の範囲内で適切に実施している。			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>遊びは、子どもの健全な発達に重要な役割を担うものであることから、子どもの健康を増進し、情操を豊かにするため、多種多様な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しながら多様な遊びを提供し、子ども一人一人が遊びの体験を通して、新たな発見や感動が得られるよう企画、運営を行ってきた。</p> <p>遊びの体験として、「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やこどもの日を中心とした子どもフェスティバルなどのイベントを企画・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、26年度も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たところである。</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継続して積極的に取り組んでいる。26年度は、初の試みとして送迎バスの提供も行った。</p> <p>更には、親子の信頼関係を見直し、子どもの自己肯定感を育てることや、親自身が子育てへの自信回復につなげることを狙いとして、いのちのおはなしキャラバンを平成20年度から実施している。</p> <p>なお、26年度は好評を得ているようかいスタンプラリーの妖怪のリニューアルを行った。</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

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、安全に、そして喜ばれる遊びの支援を行っていききたい。

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の実施により遊び環境が充実されるよう、多様な遊びの体験メニューの普及啓発、情報提供に取り組み、県内の児童健全育成活動の促進を図っていききたい。

③ 県に対する要望、意見等

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、子どもの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。

(2) 県による評価等

① 指定管理者の運営状況について

いわて子どもの森の運営については、地域や時代のニーズに沿った新しい遊びやイベントを常に創造し豊かな自然の中で、児童がのびのびと遊び、自由に触れ合える体験の提供を続け、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。

また、県内の児童館職員等をはじめとする遊びの指導者の育成や県内各地の児童館等を巡回しての遊びの提供にも取り組むなど、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、事業内容や事業の開催場所等を常に見直し、県内各地域で実施していることについては、将来を担う創造性豊かな児童の育成に大きく寄与しているものと評価できる。

さらに、県内のみならず他県の利用者に向けた広報活動、他県の類似施設への研修視察、他県の研修講師としての参加等も評価できる点であり、全国に対して発信できる事業の展開を今後も期待している。

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把握のほか、指定管理者との連絡会議を随時開催し、設置者として設置目的を果たすよう取り組んでいるとことである。

特に、広報活動を積極的に行い利用促進及び事業内容の周知を図り、老朽化した大規模設備の修繕に係る経費を指定管理料とは別に確保するなど、利用者の安全確保及び事業サービスの向上のために尽力している。今後も、県立児童館として、各地の児童館等との連携を強化し、利用者の声やいわて子どもの森に設置している事業運営委員会からの意見等をいただきながら、より多くの方々に利用していただけるよう取り組んで参りたい。

③ 次期指定管理者選定時における検討課題等

指定管理期間の設定について、児童厚生員等の専門性を有する人材の確保・育成、長期的な展望を踏まえた大胆な事業の企画・立案を推進するため、現行の3年から5年へ長期化を図ることとした。

※ 実際に、平成27年以降の指定管理期間は一期5年として選定を行った

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）