

管理運営状況 評価シート【令和2年度】

(評価日令和3年6月22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 TEL:0195-35-3888 / FAX: 0195-35-3889 HP: http://www.iwatekodomonomori.jp/
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: H15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、主な施設等 敷地面積 309,457.11m ² 建物面積 6,861.32m ² (管理研修棟 2,837.07m ² 、遊び創作棟 2,958.56m ² 、宿泊棟 517.01m ² 、その他)
施設所管課	岩手県保健福祉部子ども子育て支援室 (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	令和2年4月1日～令和7年3月31日
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)	「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 (令和3年3月31日現在) (内訳) 正職員 9名 非常勤職員 4名 その他(業務委託) 他社等からの派遣 12名 (1日当たり平均12名)	組織図 館長一副館長	<table style="border: none;"> <tr> <td rowspan="3" style="font-size: 2em; vertical-align: middle;">{</td> <td>総務G 主事 (正規)</td> </tr> <tr> <td> 運転技士 (非正規)</td> </tr> <tr> <td> 労務員 (非正規)</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="font-size: 2em; vertical-align: middle;">}</td> <td>業務G 児童厚生員 (正規)</td> </tr> <tr> <td> 主事 (正規)</td> </tr> <tr> <td> 児童厚生員 (非正規)</td> </tr> </table>	{	総務G 主事 (正規)	運転技士 (非正規)	労務員 (非正規)	}	業務G 児童厚生員 (正規)	主事 (正規)	児童厚生員 (非正規)
{	総務G 主事 (正規)										
	運転技士 (非正規)										
	労務員 (非正規)										
}	業務G 児童厚生員 (正規)										
	主事 (正規)										
	児童厚生員 (非正規)										
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4時 (新型コロナウイルス感染症対策のため)	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4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
		2年度	3年度	4年度	5年度	6年度	期間平均	
第1四半期	74,980	1,022					1,022	
第2四半期	82,138	20,507					20,507	
第3四半期	29,943	9,002					9,002	
第4四半期	24,063	8,295					8,295	
年間計(実績)	211,124	38,826					38,826	

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
		2年度	3年度	4年度	5年度	6年度	期間平均	
収 入	利用料金収入	6,488	2,029				2,030	
	県委託料	171,966	192,587				192,588	
	委託事業収入	351	153				153	
	ワークショップ・キャンプ用品(薪など)売上	587						
	小計	179,392	194,769				194,771	
支 出	人件費	56,580	58,544				58,544	
	維持管理費	55,581	52,586				52,586	
	事業費	66,649	76,001				76,001	
	委託事業費	351	153				153	
	小計	181,159	187,284				187,284	
収支差額	2,281	△7,485				△7,487		

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	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 17 件、要望 112 件、積極的な評価等 399 件 (合計 528 件)		
主な苦情、要望等	対応状況		
県は感染防止と活動の両立をうたっているが、子どもの森では全く実現できていない。屋外エリアの再開とあるが、一般の受付はしておらず、実質、閉館の状態である。感染が抑えられている今の県内の状況で限定的でも屋内エリアを再開できないのは理解に苦しむ。県立の施設なのだから説明責任を果たすべきである。	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に係る態勢について、利用される方々の安心と安全を第一と考え、県担当課と協議を重ねているところであり、開館に係る具体的な事柄は、ホームページ等で順次お知らせすることをメールにて回答した。メールの内容は、県担当課、事業団事務局に報告した。		
ようかいスタンプラリーのプレゼント(カード)を捨ててしまったので、(カードを)10枚集めるとプレゼントがある旨を書いていたが、	ようかいスタンプのプレゼントカードを 10 枚集めるとプレゼントがある旨を受付前の掲示に追記した。また、受付スタッフからも、カードを渡す際に一言添えることとした。		

その他利用者からの積極的な評価等

【施設全体に係る評価】

- ・新型コロナウイルス感染症防止対策がしっかりされていて、安心して楽しむことができた。
- ・遊びなどに色々制限がある中ですが、その中でも楽しめるよう工夫されている。
- ・屋内施設、屋外施設とも設備が充実している。等

【宿泊施設・キャンプ場に係る評価】

- ・まんてんハウスのカードゲーム、絵本など、すべてとても楽しかった。テレビやスマホを見ないで家族で遊ぶ時間はとっても暖かくて素敵な時間だった。
- ・コロナで大変な中、消毒等お気遣いいただき安心してキャンプをすることができた。

【職員に係る評価】

- ・スタッフの方々の子供への接し方がとても優しく良かった。また子供と遊びに来たい。

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、新型コロナウイルス感染症対策を講じながら、子ども自身の主体性、自発性、創造性を大切にし、多様な遊びや体験ができるよう工夫を凝らし、支援を行った。 昨年度の苦情・要望の内容を受け、宿泊施設を含めた定期巡回・点検等を実施し、適切に施設の維持管理を行った。	A
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。	令和 2 年度の入館者数は 38,826 人であった。新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に係る休館期間があり、全国的な外出自粛等の影響があったが、感染症対策の徹底や業務等の工夫により一定数を確保した。 H28 年度 212,230 人 H29 年度 204,555 人 H30 年度 212,047 人 R1 年度 201,100 人 R2 年度 38,826 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) 児童の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	新型コロナウイルス感染症対策を徹底の上、従前のワークショップやイベントのアレンジ、規模を縮小する等、工夫を凝らして開催した。 ・イベント・ワークショップ 9 月以降、季節に即したイベントを 6 回開催した。 また、昨年度指摘のあった冬期の利用人員の増加については、11 月からワークショップを再開し、屋外でのメニューを積極的に取り入れる等利用の促進を図った。 ・公開講座 1 月に県内児童館や放課後児童クラブなどの職員を対象に、「造形遊びを楽しむ」をテーマとした公開講座を動画配信形式で実施した。(24 人参加)	A

		<ul style="list-style-type: none"> ・遊びのレシピ集 30 の発行 実施を見合わせた地域巡回事業（移動児童館・あそびにコンビニ）に代わる遊びの普及啓発活動として、「遊びのレシピ 30」を発行し、県内の児童館・学童クラブ等に配布した。 ・いわて子どもの森ニュースの発行（年 4 回発行） 	
施設の維持管理状況	<ul style="list-style-type: none"> (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 	<p>施設設備の修繕、法令等に義務づけられている点検及び安全上・保安上必要な点検を適正に実施した。</p> <p>また、施設の警備、清掃、除雪等についても、維持管理に努めた。衛生面、環境面については来館者から、その取組について評価をいただいた。</p>	A
記録等の整理・保管	<p>管理計画書、事業報告書の作成業務</p> <ul style="list-style-type: none"> (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 	<p>管理運営業務仕様書に基づき、必要な書類（管理計画書、管理報告書等）は、適切に作成し県へ報告した。</p> <p>また、毎月の運営管理状況については、県が指定した業務報告書（月例報告書等）を適正に作成、報告した。</p>	A
自主事業、提案内容の実施状況	<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>自主事業の実施はなし。</p> <p>委託事業については、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"> ・放課後児童指導員研修会（57 人参加） 	A
<p>(施設所管課評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 成果が認められる点 施設開館から 18 年を迎え、平成 30 年 5 月には来館者 300 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。 令和 2 年度の利用人員は、新型コロナウイルス感染症の影響により、例年を大きく下回ることとなったが、感染症対策を徹底したうえで、遊びの体験プログラムやワークショップを引き続き実施しており、遊びに関する実践・研修を通じ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言える。 施設の維持管理について、施設設備の修繕や法令等に義務づけられている点検等を適切に実施し、安全への配慮や利用者からの設備改善要望への対応など、利用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。 さらに、遊びのキットや遊びのレシピ集を作成し、県内の児童館・学童クラブ等に配布するなど、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。 ・ 改善を要する点 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の落ち込みがみられている。今後も、冬期における利用人員の増加に向け、自然環境を活用した冬期イベントの充実等の取組みに期待したい。 			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	管理運営を円滑に遂行するため各業務に適した者及び必要な有資格者を配置する。	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 9 名、非常勤職員 4 名	A
苦情、要望対応体制	施設の利用に係る相談等に関する業務 (1) 窓口対応、施設内の案内 (2) 各種問い合わせへの対応 (3) 要望や苦情、トラブル等への対応 (4) 施設利用者への対応（助言、指導、案内）、打合せ	館内の受付及びメール、アンケート等に寄せられる要望や苦情等について、館長の指示のもと状況を確認し、即時対応するとともに、朝・夕のミーティングで内容と対応状況を報告し、情報の共有を図った。 また、事故防止のため、毎日の遊具や設備の安全チェックの項目を増やした。 団体利用者とは、事前に打ち合わせを行い、快適かつ安全に利用できるよう配慮した。	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。	防災訓練を毎月実施し、火災、地震、水害(土砂崩れ)、獣害等を想定した訓練や不審者対応、備蓄品の検討等を行うなど、様々な災害に対応できるよう備えた。事故、緊急時に、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できるようにしていた。	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、定例会議や朝・夕のミーティングで館長から話をし、徹底に努めた。また、1年に2回自己チェックを実施し、定例会議において分析結果を基に話し合い、知識の習得や法令に関して周知を図った。 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は鍵付キャビネットに保管し、情報の流出がないように適正に管理を行った。	A
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	定期報告を適正に行うと共に、県担当課と随時打合せを行い、情報の共有を図った。また、各関係機関とも必要に応じて連携し、適切な運営及び円滑な事業の推進に努めた。	A
(施設所管課評価) ・成果が認められる点 新型コロナウイルス感染症対策等、各種対応マニュアルを整備するとともに、危機管理体制については、地元消防団と連携した防災訓練をはじめ、水防訓練や防犯訓練など、様々な不測の事態を想定した訓練が行われている。 利用者からの要望や苦情等については、朝夕のミーティングにおいて情報共有し、日々の業務に反映できる体制を整えている。 ・改善を要する点 苦情や要望の内容を精査すると、職員の対応や宿泊施設の管理状況に係る内容が見受けられ、日常の巡回や目視確認により事前の把握や対応が可能なものもあることから、日常点検のチェックリストに要望のあった項目を加え、確認は複数の職員で行う等の改善が必要である。			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
運營業務	<p>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。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症対策について、利用者の受け入れ対応、消毒体制などをまとめた「開館対応マニュアル」の作成・周知及び適宜見直しを行い、感染防止対策に漏れがないよう留意した。</p> <p>整備休館時なども活用しながら、正規職員、非正規職員、派遣会社、清掃会社、警備会社、レストラン・売店の各部門のスタッフとの合同職場研修を行い、求められるサービスの質やあり方についての理解を深めた。また、児童厚生員等研修会などに職員を派遣し、児童館職員としての専門性を高めた。</p>	A
利用者サービス	<p>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。</p>	<p>職場研修のテーマとして「合理的配慮」を取り上げ、障がいや有している方への適切な対応等を学んだ。</p> <p>特別支援学校、障がい児（者）施設が団体利用される際は、事前の打合せを行うとともに必要な支援に協力した。</p>	A
利用者アンケート等	<p>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。</p>	<p>年間を通して、来館者にアンケートを実施し、ニーズの把握に努めた。またイベント毎に感想欄を設け、遊びに対する具体的なアイデア、意見を記入してもらえよう工夫をしながら対応した。</p>	A
<p>(施設所管課評価)</p> <p>・成果のあった点</p> <p>利用者が安心して利用できる環境整備のため、開館時間の調整（館内消毒ための時間短縮）やユニバーサルデザインに基づいた運営などを行い、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。</p> <p>また、職場内研修や各種研修会の受講により職員の専門性を高める姿勢が認められる。今後も職員の資質向上を通じてサービスの質を高める取り組みを継続してもらいたい。</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	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。	<p>修繕費について、職員による修繕等工夫を凝らしながら施設の適切な状態維持に努め、予算の範囲内で優先順位を付けて適切に対応した。</p> <p>全体の収支について、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、収支に大きな変動があったことから執行状況を精査の上、補正予算にて必要な対応をした。</p> <p>また、受付業務の委託については、競争入札により、費用の低減に努めた。</p>	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。	指定管理料、まんてんハウス等の利用料及びようかいスタンプラリー等の事業収入で各種の事業を展開できるよう対応した。	B
<p>(施設所管課評価)</p> <p>・成果のあった点</p> <p>概ね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、安定してサービスを提供している。</p> <p>また、設備の修繕については、修繕計画と優先順位を随時見直すこと及び大規模な修繕については県と協議を重ねて対応するなど、定められた額の範囲内で適切に実施している。</p>			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

<p>① 成果があった取組み、積極的に取り組んだ事項</p> <p>新型コロナウイルス感染症に係る各種の対応について、大型児童館としての役割を果たすため、関係機関との情報交換、職員・スタッフ間の協力・連携により、年間を通し、必要な手立てを検討し、対応した。</p> <p>4月1日～5月31日の臨時休館中は、子どもの遊びの支援として、手作りによる「遊びのキット」を配布し、併せて、利用者の安心・安全確保に係る館内外危険箇所の改修、遊具やおもちゃの修繕等に取り組んだ。</p> <p>また、6月1日の再開後は、利用者の受け入れ対応、消毒体制などをまとめた「開館対応マニュアル」のを活用し、適宜見直しを行いながら、感染防止対策の徹底に努めた。</p> <p>入館制限などを順次緩和することとしたが、入館者数は全国的な外出自粛等により、昨年度を大きく下回り、推移した。</p> <p>当初計画していた各種事業、フェスティバル及びワークショップは、中止や縮小、内容を変更して開催した。見送りとした遊びの普及を目的とした移動児童館（単独型、地域共催型）事業の代替として「遊びのレシピ 30」を県内児童館・児童クラブ等関係機関に配布し、好評を博した。</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</p> <p>新型コロナウイルス感染症の感染状況に応じ、必要な感染症対策（関係機関との情報共有、「開館対応マニュアル」の見直し等）を講じる。</p> <p>イベント・ワークショップにおいては、今まで積み上げてきた内容を工夫し、安心、安全に十分に配慮しながら実施する。</p> <p>経年劣化などによる建物、設備の修繕等については、県担当課と情報を共有の上、必要な対策を講じる。</p>
<p>③ 県に対する要望、意見等</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策に係る費用をはじめとして、建物及び遊具の維持、修繕、リニューアル（改修等）など、安心安全を基本として来館者の要望に応えるべく、必要な情報を共有の上、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>いわて子どもの森は、地域や利用者のニーズに沿った新しい遊びやイベントを常に企画・運営している。新型コロナウイルス感染症対策のための休館期間中も遊びのキット送付等遊びの提供を継続したことは高く評価できる。また、豊かな自然環境を活用しつつ子どもの自主性や創造性を大切にしながら多様な遊び体験の提供を続けている。</p> <p>さらに、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等に取り組むなど、施設機能としての児童館の役割のほか、県内児童館の中核的役割を担っている。</p> <p>今後の支援の継続とさらなる展開を期待している。</p>
<p>② 次期指定管理者選定時における検討課題等</p> <p>指定管理期間の設定について、平成27年度からはこれまでの一期3年から一期5年へと長期化しており、児童厚生員等の専門性を有する人材の確保・育成や長期的な展望を踏まえた事業の企画・立案が可能となった。</p> <p>一方で、人件費等の運営経費が年々増加していることから、業務の効率化や収益の確保に向けて、計画的に取り組む必要がある。</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）