



## 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	
		27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	期間平均		
収入	利用料金収入	7,076	7,173	6,682	6,457	6,201	5,931	6,488	
	県委託料	168,978	171,547	171,452	170,557	171,304	174,967	171,966	
	自主事業収入	723	539	543	222	222	225	351	
	ワークショップ・キャンプ用品(薪など)売上				2,934	7,428	12,816	587	事業団からの繰入
	小計	176,777	179,259	178,677	180,170	185,155	193,939	179,392	
支出	人件費	56,158	51,027	54,429	61,041	62,816	63,585	56,580	
	維持管理費	51,526	53,435	52,853	56,116	58,878	56,623	55,581	
	事業費	65,201	65,638	68,072	62,791	63,238	73,506	66,649	
	自主事業費	723	539	543	222	223	225	351	
	小計	173,368	170,639	175,896	180,170	185,155	193,939	181,159	
収支差額	3,409	8,620	2,781	0	0	0	2,281		

## 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 35 件、要望 347 件、積極的な評価等 834 件 (合計 1,216 件)		
主な苦情、要望等	対応状況		
<p>レストランを利用された家族から「カビの生えたきんぴらごぼうを提供された」との相談が受付にあった。</p> <p>後日、カビに係る写真がツイッターに投稿された。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定例の話し合い中で、カビに係る奥中山高原(株)の対応状況、食材の取り扱い、レストランスタッフと担当者との情報共有の体制等について確認。接客・苦情対応、食材等の管理に関わる明確な取り決めがない状況であったことから、会社として社員教育の見直し、マニュアルの整備等を取り進めていくことを確認した。</li> <li>・子ども子育て支援課、奥中山高原、子どもの森3者でツイッターに係る状況確認と今後の対応について意見交換。</li> <li>・子ども子育て支援課、奥中山高原社長、レストラン担当者、事業団事務局、子どもの森で、奥中山高原(株)の検証結果、再発防止策をベースに今後の対応について協議した。</li> </ul>		
<p>受付スタッフの対応が悪い。最後まで話を聞かず、とても不親切である。</p>	<p>担当スタッフに状況を確認。カップラーメン用のお湯を貰えないかと受付に来た母親に対して、受付にあるポットのお湯は粉ミルク用のものであることのみを伝え、「申し訳ございませんが」等の言葉も添えなかった。お湯を貰えないと判断した母親に苛立った様子があったとのこと。</p> <p>丁寧に説明をすることで、訴えには至らなかった事案であり、丁寧な説明と応対等について、今後留意していくことを当該スタッフと確認した。</p>		

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】

- ・館内の清掃がきちんとされており、楽しく、気持ちよく1日を過ごすことができた。
- ・屋内施設、屋外施設とも充実しており、時間を忘れて親子で遊ぶことができた。
- ・参加型のイベントがあり一日中楽しめる。
- ・年に数回利用しているが、いつ来ても飽きることなく楽しむことができる。等

【宿泊施設・キャンプ場に係る評価】

- ・親子の会話をじっくり持つことができた。
- ・子どもたちが自主的に手伝いをしてくれた。
- ・宿泊施設内も絵本やボードゲームがたくさんあって楽しかった。
- ・のんびり過ごすことができた。等

【職員に係る評価】

- ・困った時のスタッフの対応がとても良かった。
- ・プレーリーダーのみなさんが好き。
- ・スタッフ、警備員の方々みなさん職員の対応が親切で気持ちよく過ごすことができた。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	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、創造性を大切にし、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、定期巡回・点検等により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。	令和元年度の入館者数は201,100人であり、22年度以降10年連続で200,000人を超えている。 27年度 225,607人 28年度 212,230人 29年度 204,555人 30年度 212,047人 R1年度 201,100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	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 (76回 延べ3,346人+49家族参加) ・団体ワークショップ (19団体 722人参加) ・公開講座 (3回 延べ57人参加) ・移動児童館 (15か所 578人) ・いわて子どもの森ニュースの発行 (年4回発行)	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、施設の警備、清掃、除雪等についても適切に実施し、維持管理に努めた。衛生面、環境面での来館者からの評価も高い。	A
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（管理計画書、管理報告書等）、は、適切に作成し期限内に県へ報告した。 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。	A
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会（100人参加） ・いのちのおはなしキャラバン事業（6箇所146人参加）	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 施設開館から17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。 令和元年度の利用人員について、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、22年度以降10年連続で200,000人を超える入館者数があったことは成果として認められる。 これについては、魅力のある遊びの提供、利用者のニーズに応じた施設運営及び広報誌やHPを活用した広報活動等継続した取組みの成果と認められる。 令和元年度も、遊びの体験プログラムや団体来館者を対象として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いえる。 また、県内の関係機関・団体と連携して開催している「あそびにコンビニ」では移動児童館として県内の市町村を巡回しており、館外での実施へ広がりを見せている。 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、「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して実施することにより、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、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。</li> <li>・ 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、例年同様、夏期に比べ冬期の利用人員の落ち込みが見られている。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。</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	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	館内の各受付及びメール、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、即時対応した他、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、県主管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 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。 また、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、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
運営業務	<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>年度当初をはじめとして、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るための研修を実施した。待遇については外部講師を招くとともに、受講内容を日々の業務に生かすべく挨拶運動等に積極的に取り組んだ。</p> <p>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る機会を設けた。</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」に係る研修を実施し、障がいをもっ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たり、遊びに対する具体的なアイデア、意見を記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>利用者の視点に立った開館時間の調整（夏期の開館時間延長）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、全国児童館・児童クラブ研究協議大会への参加等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。	修繕費は予算の範囲内にて対応し施設の適切な状態を維持している。全体の収支について、効率的な施設運営に努めているが、受付業務等の業務委託費が支出に占める割合が年々増加する傾向にあり、指定管理料、施設利用料等の収入で賄えない部分については本部補填にて対応している。	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。	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だけで賄えない部分については、本部補填にて対応している。	B
<p>(施設所管課評価)</p> <p>・成果のあった点 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。 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> <p>・改善を要する点 事業運営に占める人件費の割合が高くなってきており、その増加分を利用料金収入や自主事業収入で賄うことが難しくなっているため、単年度収支でもプラスとなるよう業務の効率化や収益の確保に向けて取組む必要がある。</p>			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

#### ① 成果があった取組み、積極的に取り組んだ事項

児童館は、地域のすべての子どもを対象とし、健全な遊びを与え、その健康を増進し情操を豊かにすることを目的とする施設である。そのことから、充実した施設設備や広大な自然環境を存分に活用して多様な遊びを提供するとともに、安心、安全を基本としながら、子ども一人ひとりが遊びの体験を通して新たな喜びや発見、感動が得られるように企画・運営を行ってきた。

本年度の入館者数は201,100人と、22年度以降10年連続で20万人を超える入館者数があった。課題となっていた冬場の閑散期における入館者増については、2月の連休にイベントを開催したこと、おでかけ児童館の活用により、例年の2倍以上の入館者数となった。

新型コロナウイルス感染拡大予防のため、臨時休校等で遊ぶことを制限されている子どもたちへ自宅などでも楽しめる遊びを紹介した写真や動画を3月2日から3月31日までSNSで毎日発信した。緊急企画として、3月16日から3月31日まで、岩手県内の児童館及び放課後児童クラブを対象に希望する施設へ「遊びの工作キット」を提供した。いずれも大きな反響があった。子どもの健やかな育成と遊び環境の確保への支援に繋がったものと思われる。

重点的な取組みとして本年度も、厚生労働省による「児童館等における遊びのプログラムの開発・普及と普及方策を検討するための調査研究事業」へ協力し、全国の児童館等において活用することができる遊びのプログラムの開発、普及に取り組んだ。

また、こども☆ひかりプロジェクトと連携した「昆虫大捜査線」の実施やカブラジャパン主催の「全国KAPLA大会」への参加等、他機関・団体と連携協力しながら事業内容の充実にも努めた。

情報発信手段として、8月から「Facebook」及び「Instagram」の運用を開始した。いわて子どもの森の情報を発信する方法として有効であること、来館者にとっても検索がしやすくなりリアルタイムで情報を得る手段として手軽であること、そして認知度が高まり新たな利用者層の発掘に有効である。

SNSにてイベントやワークショップの情報を写真付きで発信したり、天気や気温、路面状況をお知らせしたりする等、利便性の向上につながっている。

#### 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

来館者からの直接の申し出や回収アンケート等に、スタッフの態度、言葉遣い、応対に改善を求める声があることから、来館者からの意見を踏まえ接遇等をテーマとした職場研修を実施した。

設備面においては、経年による劣化が進んでおり、安全確保のため日々の状態の確認が必要である。また、各種の使用機器においても更新期間を過ぎたものがあり、故障等の場合は運営に支障が出る可能性が高い。

新型コロナウイルス感染拡大予防に係る対応が引き続き必要であること。県担当課の要請を受け3月10日から3月31日までの間は休館とした。

来館者からの意見、要望を職員、スタッフで共有するとともに、接遇やお客様本位のサービスを視点とした職場研修で情報共有と接遇等の機会を持つ。併せて、人権侵害、コンプライアンスの自己チェックを継続することで職員、スタッフの意識をさらに高める。

事故の未然防止のため設備、備品、遊具等の安全点検を継続するとともに、修繕等が必要な個所については、迅速に対応する。大規模な修繕、改修、機器の更新については、県担当課と協議の上、具体策を講じる。

新型コロナウイルスの感染予防に係る対応についても、来館者の安心、安全を最優先に考え県担当課の指示により取り進めていく。3月の休館を機に開始した遊びのキットの提供については、適宜取り組んでいく。

#### 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）をはじめとして、来館者の要望に応えるべく、今後についても、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。

(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。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た多様な遊び体験の提供を続けており、目標を上回る入館者数を維持していることは高く評価できる。

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。

また、東日本大震災の被災地児童への継続的な支援など、これまでの取り組みで形成したネットワークを活用し、遊び場を必要としている地域への支援が的確になされていることは評価できる。今後の支援の継続とさらなる展開を期待している。

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報告のほか、指定管理者との連絡会議を開催し、設置者として設置目的を果たすよう取り組んでいる。竣工から17年が経過し、経年劣化等により老朽化した大規模設備の修繕については、引き続き修繕に係る予算の確保に努めるとともに、利用者のニーズや経費を考慮し優先順位を定めるなど県と指定管理者において中長期的な修繕計画を作成して、修繕の確実な遂行を通じて利用者の安全確保を図りたい。また、利用者からの要望や苦情に対して、県と指定管理者において協議を重ねて対応方針を決定するなど、サービスの質の向上を図るよう連携を深めている。

利用促進に係る取組については、今後も県のHPの活用や関係機関への広報誌の配布等指定管理者と連携した広報活動により事業内容の周知を行っていく。

今後も、県立児童館に求められる機能や役割を意識し、利用者のニーズ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、安全かつ魅力的な施設運営に努めてまいりたい。

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、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。

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。

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）