

(別紙1)

## 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4日)

### 1 施設の概要

施設名	岩手県立総合防災センター
所在地 電話・FAX HP・電子メール	岩手県紫波郡矢巾町医大通2丁目2番2号 電話 019-697-7741 FAX 019-697-3445 HP <a href="http://www.iwa-bousai.jp/">http://www.iwa-bousai.jp/</a> E-mail <a href="mailto:center@iwa-bousai.jp">center@iwa-bousai.jp</a>
設置根拠	総合防災センター条例(昭和61年岩手県条例第2号)
設置目的	(設置:昭和61年4月19日) 県民に対する防災思想の普及・啓発を図る。
施設概要	・展示全面改装 平成9年3月31日(1997.3.31) ・展示一部改装 平成27年3月31日(2015.3.31) ・施設の概要 (1)敷地 2,342.14㎡ (2)建物面積 総合防災センター [RC2階建 建築面積544.01㎡ 延面積877.92㎡] 消火訓練棟 [RC建築面積15.75㎡ 延面積16.65㎡] (3)センター内施設 防災展示室(パネル展示、模型展示、DVDライブラリー) 地震体験室:震度4~7程度の地震を疑似体験 視聴覚教室、暗闇・煙体験教室、防災シアター (4)その他設備 防災指導車 1台
施設所管課	岩手県復興防災部消防安全課 電話:019-629-5556 E-mail: <a href="mailto:AJ0010@pref.iwate.jp">AJ0010@pref.iwate.jp</a>

### 2 指定管理者

指定管理者名	公益財団法人 岩手県消防協会
指定期間	令和3年4月1日~令和8年3月31日(5年間)
連絡先	盛岡市中央通三丁目7番地22号 電話:019-654-3991 FAX:019-654-3992 E-mail: <a href="mailto:isk@iwate-shokyo.jp">isk@iwate-shokyo.jp</a>

### 3 指定管理者が行う業務等

業務内容(主なもの)	①センター条例の規定により指定管理者が行う業務 ・視聴覚施設及び訓練研修施設の使用等の許可並びに許可の取り消し等に関すること。 ・施設及び設備に係る損害賠償等の指示に関すること。 ②施設及び設備の維持管理に関する業務 ・施設及び設備の管理、点検及び修繕に関すること ・施設及び設備の予防保安並びに事後保全に関すること ・岩手県防災指導車の管理及び運営に関する業務 ③その他センターの利用の促進に関する業務 ・防災体験研修及び教育訓練の企画及び実施に関すること ・広報業務に関すること ・施設等の管理及び運営に関する調査、研修及び資料の収集に関すること ・その他岩手県又は(公財)岩手県消防協会が必要と認める業務	
職員配置、管理体制	3名 (2年4月1日現在)	組織図 (公財)岩手県消防協会 会長

	(内訳) 正職員 1名 臨時職員 2名	〓岩手県消防協会事務局長 〓岩手県立総合防災センター 従事職員	
利用料金	無料		
開館時間	9時00分～17時00分 (ただし、入館は16時30分まで)	休館日	毎週月曜日 (国民の休日にあたる場合は、その翌日) 年末年始12月29日～1月3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
		28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	期間平均	
第1四半期	3,201	3,414	3,430	3,581	2,786	366	2,715	
第2四半期	4,232	5,261	4,271	4,475	3,529	1,015	3,710	
第3四半期	2,305	1,962	2,449	2,458	1,868	1,163	1,980	
第4四半期	905	752	1,093	832	642	596	783	
年間計(実績)	10,643	11,389	11,243	11,346	8,825	3,140	9,188	
年間計(計画)		11,000	11,500	12,000	12,000	12,000	11,700	

#### 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	
		28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	期間平均		
収入	利用料金収入	0	0	0	0	0	0		
	県委託料	17,996	17,254	16,955	17,959	19,096	19,256	18,104	
	自主事業収入	0	0	0	0	0	0	0	
	小計	17,996	17,254	16,955	17,959	19,096	19,256	18,104	
支出	人件費	10,518	11,078	11,020	9,814	10,164	10,264	10,468	
	維持管理費	6,068	5,030	5,085	6,036	7,299	6,552	6,000	
	事業費	1,410	1,146	850	2,109	1,633	2,440	1,636	
	自主事業費	0	0	0	0	0	0	0	
	小計	17,996	17,254	16,955	17,959	19,096	19,256	18,104	
収支差額	0	0	0	0	0	0	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	アンケート、ホームページ	実施主体	(公財)岩手県消防協会
------	--------------	------	-------------

##### (2) 利用者からの苦情・要望

受付件数	苦情 2件、要望 1件、その他 27件(アンケート)		
主な苦情、要望等	対応状況		
① 救助袋の体験がなくなり残念でした。(2件)	① 設備点検で劣化が指摘されたため、安全を考慮し、使用不能としており、県と協議及び要望している旨を説明した。		
② 災害時の火の起こしかたをやってほしい。	② セミナーの中では、難しい旨説明した。		

その他利用者からの積極的な評価等

- ・ とても良い体験でした。盛り沢山の内容で良かったです。
- ・ テンポ良く、わかりやすく、ポイントを明確に教えて頂きました。
- ・ こちらの要望を良くとらえて下さり、また、コロナ対策もして頂きありがとうございます。
- ・ 児童が興味を持って実体験ができました。
- ・ 泣いたことにも優しく対応してくださりありがとうございます。

## 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 (岩手県立総合防災センター管理運営業務仕様書 I.2.13 II.1.2.3)	岩手県立総合防災センター管理運営業務仕様書に基づき、業務を遂行すること。 ①施設等の管理に関する業務 ・ 施設設備等の維持管理及び修繕に関する業務 ②施設等の運営に関する業務 ・ 施設及び設備機器等の使用許可に関すること。 ・ 岩手県防災指導車の運営及び管理に関すること。	① 適正に遂行している。 始業時及び終業時に日常点検を実施している。展示設備については保守点検を実施し、研修後の感染防止消毒等を適正に管理をしている。 また、不具合箇所及び修理箇所については、県へ報告及び協議を行い改善に努めている。 ② 施設設備等の使用許可は、予約状況をホームページに掲載し、利用者の利便性を図りながら効率よく運営している。 また、防災指導車については、輻輳する予約を前年度に調整してホームページに掲載し、年度貸出計画を周知しながら適正に運用するとともに、貸出時に操作及び点検方法の研修を実施して適正な管理を行っている。	A
施設の利用状況 (岩手県立総合防災センター事業計画書 2(4)施設等の使用見込)	・施設使用見込(※防災体験セミナー等) 12,000人 ・岩手県防災指導車 22団体	・ 施設利用者は、団体数が75件で前年比-70、利用者数が3,140人で前年比-5,685人といずれも新型コロナウイルス対策の為、国の緊急事態宣言に伴う閉館等の影響により、大幅に減少している。 ・ 岩手県防災指導車は、貸出利用が施設と同じく新型コロナの影響により、利用団体数が9件で前年比-26、体験者数が1,473人で前年比-6,404人となり、減少したが、大きなイベントによる収容者が多かったため、利用数が減少している割に体験者数は多いと思われる。	B
事業の実施状況 (岩手県立総合防災センター管理運営業務仕様書 II.3 防災に関する知識・技術の普及及び研修に関する業務)	①防災に関する知識及び技術の普及並びに防災意識の高揚を目的とした広報活動に関すること。 ②防災に関する知識及び技術の普及に関する研修の企画実施に関すること。 ③自主防災組織の育成・強化のための研修の企画、実施に関すること。	① 当協会の機関紙及び協力団体の機関紙に掲載するとともに、施設利用案内パンフレットを作成し、県内市町村・教育委員会、消防機関、幼稚園、観光施設、他県類似施設及び県指定管理者施設に配布して利用促進を図っている。 ②、③ 常設の「防災体験セミナー」は、来館者の希望や目的に応じた対	A

		<p>応を行うことにより、個々に即した防災意識の高揚に繋がっている。</p> <p>新型コロナウイルス対策の影響により、少人数での研修が多かったので、個々に合わせた説明を行い「自助」「共助」の重要性等を細部にわたり理解してもらうことで期待に十分応えることができています。</p> <p>非常持出展示品等の入れ替えや現代に対応した物品に交換し、見学者の興味や理解に努めることができています。</p> <p>また、利用者が2回、3回と再度来館して頂けるように、団体の年齢や規模等に応じて、歌、手品、クイズ等の趣向を凝らして楽しく学習できる工夫を積極的に推進し、防災指導(教育)の活性化を図り成果があったと考える。</p>	
施設の維持管理状況	<p>①指定管理者が行う施設整備の維持管理等の業務を適切に行う。</p> <p>②公有財産及び備品等を適切に管理する。</p>	<p>① 適正に管理・点検を実施した。不具合箇所及び修繕については、随時県に報告(協議)して取り進めて修繕を行っている。</p> <p>② 経年劣化及び時代の変化に適応しない備品を県と協議して整備するとともに、備品管理台帳の整理を行いながら適正に管理保管している。</p>	A
記録等の整理・保管	指定管理者として作成した帳簿書類は、その帳簿閉鎖の時より5年間保存する。	適正に管理保管しており、求められている書類は速やかに報告している。	A
自主事業、提案内容の実施状況	<p>①防災相談室の開設</p> <p>②防災ビデオ・ソフトの貸出</p> <p>③施設利用促進に関する広報</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各自治体等に対するの広報</li> <li>・報道機関</li> <li>・インターネット</li> </ul>	<p>① 防災に関する質問・疑問に応えるためホームページを開設して対応するとともに、直接電話やセミナー受講者からの相談に対応している。</p> <p>② 所有している視聴覚教材のリストをホームページで紹介し、町内会や事業所等の防災研修に利用していただくため貸出しを行っている。(貸出実績 5団体 9本)</p> <p>③ ホームページを活用した利用促進及び施設案内のパンフレットを3,000部作成し、県内市町村、教育委員会、消防機関、幼稚園、福祉施設、他県防災センター、県指定管理者施設等に配布し利用促進を図っている。</p>	A

<p>(施設所管課評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・成果のあった点 来館者数、防災指導車体験者数のいずれも新型コロナウイルス感染症の影響により昨年度から大幅に減少しているものの、少人数で研修が行われたこともあり、利用者の年齢等に応じて、より細かな説明をすることで、利用者からも好評を得ていることは評価できる。</li> <li>・改善を要する点 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 （岩手県立総合防災センター管理運営業務仕様書 I.7 職員配置）	管理運営業務を実施するため、適正な職員（必要に応じ有資格者）を配置することとする。	防災指導及び防火管理体制等における専門知識と技術・資格を有する職員を配置している。 （元消防吏員、防災士）	A
苦情、要望対応体制	寄せられた苦情等については、真摯に受け止めて、原因を究明後、迅速かつ適正に対処・対応する。	適切に対処・対応できる体制を整えている。 団体対応セミナー終了時に内容の確認や意見の聞き取りを行うと併に、アンケート箱を設置し、利用者の意見・要望を無記名で受け入れる体制も整えている。	A
危機管理体制（事故、緊急時の対応）	災害・緊急時の対応や防犯・防災対策として安全管理マニュアルを作成するとともに、年3回訓練を実施する。	事業計画書どおり、適正に実施している。 消防計画に基づく訓練（防犯訓練も含む。）を10月、12月、3月に実施し、有事における即応体制の強化を図るとともに、安全管理マニュアルの検証も行っている。 また、消防用設備等の維持管理を適正に行い不良箇所は速やかに修繕を行うとともに、報告書も定められた期限に管轄消防署に提出している。	A
コンプライアンスの取り組み、個人情報の取扱い （岩手県立総合防災センター事業計画書 2(9)個人情報の取扱い）	①個人情報記載された書類等を許可なく外部へ持出しする等の行為を禁止し、情報が外部に漏えい又は第三者に提供することのないよう管理を徹底し安全性の確保に努める。 ②（従業員への指導） 個人情報保護法の基本理念の徹底を図ると共に岩手県消防協会の就業規定により遵守させる。	① 基本協定書を遵守し、個人情報記載の不用書類は裁断処理を行い適正に対応している。 ② 各職員は、個人情報保護法の基本理念を理解するとともに、情報の管理及び取扱いを徹底し、職員研修会により法制度等について知識の習得に努めている。	A
県、関係機関等との連携体制 （岩手県立総合防災センター管理運営業務仕様書 I.11 危機管理対応(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とする。	岩手県立総合防災センターの安全管理マニュアルを職員に周知し、有事に即応できる体制を構築している。 同一敷地内の岩手県消防学校との連携体制を構築している。（非常連絡体制の確立）	A

<p>(施設所管課評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・成果のあった点 防災指導、防火管理体制における専門的な知識及び技術等を持った職員が適正な人数配置され、かつ、安全管理マニュアルの検証及び周知もなされており、有事に際しての体制が整えられている。</li> <li>・改善を要する点 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
<p>運営業務</p> <p>(岩手県立総合防災センター管理運営業務仕様書 I.6 サービスの向上)</p>	<p>①施設を清潔に保つとともに、利用者に対するサービスの向上を図り、利用者の増加に努めること。</p> <p>②各種トラブル、苦情等には、迅速かつ適切に対応することとし、県にも併せて報告すること。</p>	<p>① 適正に遂行している。</p> <p>職員指導マニュアル「指導必携」を基本として、接遇面、衛生管理面及び指導内容の明確な提供、それに係る安全管理面の徹底等について、職員が共通認識することによりサービス向上に努めることができています。</p> <p>また、岩手県立総合防災センター新型コロナウイルス感染症対策「新しい生活様式」実践マニュアルに基づいて新型コロナウイルス感染の予防を実施し、利用者の安全や環境に留意している。</p> <p>② 岩手県立総合防災センターの安全管理マニュアルに基づき、適切に対応できる体制を整えている。</p>	A
<p>利用者サービス</p> <p>(岩手県立総合防災センター管理運営計画書及び実施計画書 3 サービス向上について (1))</p>	<p>①職員の接遇研修を行いサービスの向上を図る。</p> <p>②施設の衛生管理、清掃の徹底、補修等による安全で安心な施設運営を行う。</p> <p>③冬期間における除雪の徹底による施設利用者の安全確保に万全を期するとともに、障害者や高齢者に配慮した駐車(優先)スペースの設定。</p> <p>④ホームページを活用した積極的な防災情報の発信を行う。</p> <p>⑤防災思想の普及啓発の一環として、防災服を着用しての放水体験や消防自動車体験に取り入れ記念撮影にも対応し、利用者の来館記念としても提供する。</p>	<p>① 適正に実施している。</p> <p>消防協会組織全体による接遇研修の実施と防災センターによる幼児から高齢者までの接遇状況の検証をして向上を図っている。</p> <p>また、始業時には、来館予定者の対象や研修内容及び安全管理等について確認し、終了後に職員間の意見交換を行い指導方法等の検証を行っている。</p> <p>② 適正に対応している。</p> <p>館内清掃は、経費の節約等のために週3日を職員が実施しており、職員が自ら実践することにより衛生管理面・感染予防対策面の重要性を認識すると共に、展示物の消毒、手洗消毒液の配置など、施設利用者へのサービスの提供に繋がっている。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染の予防のため、セミナー終了後に教室や資材の消毒を実施している。</p> <p>③ 施設利用者の転倒や階段移動時等の事故防止を適正に管理するとともに介護や見守り等の配慮を行っている。</p> <p>また、障がい者等の駐車スペースについては、隣接する岩手県消防学校と連携し、駐車スペースの中で優</p>	A

		<p>先的に配置している。(夏季及び冬季間の設定配置を考えるとともに、利用者を直接誘導することとしている。)</p> <p>④ ホームページに施設紹介、利用案内、防災相談室等を掲載するとともに、予約状況カレンダーにより情報発信を行っている。</p> <p>⑤ 幼稚園、保育園等の記念撮影に対応するため子供用の消防服を増やして放水体験、乗車体験と一体化した指導を行い、より若年層の防災教育に成果を上げている。</p>	
<p>利用者アンケート等</p> <p>(岩手県立総合防災センター管理運営計画書及び実施計画書</p> <p>3 サービス向上について(2))</p>	<p>①アンケート回収箱を設置し、利用者アンケートの実施及びホームページの活用による利用者意見の収集を行い、利用者の声の収集が継続的に管理運営の改善につながる仕組みを構築する。</p> <p>②利用者から頂いた意見・要望等に対しては、至らない点を継続的に改善する仕組みを構築するとともに、スピード感を持って回答や改善策の実行を行い、利用者満足度の向上を追求すること。</p>	<p>① ホームページ及びアンケート箱の活用により日常的に意見の収集を行うと共に利用受付予約時に施設利用者のニーズ把握し、管理運営の改善に努めている。</p> <p>② 意見・要望については、職員全員に周知し、今後のサービスの改善に繋げるための意見交換や研修により向上を追求している。</p>	A
<p>(施設所管課評価)</p> <p>・成果のあった点 指定管理者の消防及び防災の経験と知識が活かされた管理運営がなされており、防災思想の普及・啓発を図る役割が果たされ、利用者の満足度にもつながっている。</p> <p>また、利用者の安全対策への取組のほか、新型コロナウイルス感染対策への取組も評価できる。</p> <p>・改善を要する点 特になし。</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	指定管理者公募の際の収支計画と乖離していないこと。	効果的な業務執行に努め、適正な管理運営を行っている。	A
指定管理者の経営状況	指定管理者の財務状況が適切であること。	消防防災関係の外郭団体であり公益法人として、管理運営を行う能力を十分に有しており、安定した経営を行っている。	A
<p>(施設所管課評価)</p> <p>・成果のあった点 安定した管理運営がなされている。</p> <p>・改善を要する点 特になし。</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

#### ① 成果があった取組み、積極的に取り組んだ事項

- ・ 防災情報の提供及び防災意識の啓発を目的とした防災センターの役割について広く理解されるとともに、災害時における地域連携の重要性等についても認識され大きな成果があった。
- ・ 毎年多発する地震や集中豪雨等の大規模な自然災害を教訓とし、家庭でできる防災対策、地域や事業所で考える防災対策など、実験や実技を取り入れた指導を行ったことで、施設利用者がそれぞれの立場で考え認識していただくことができ、対話形式を取り入れるなどの変化をもたせた指導方法に効果があった。
- ・ 障がい者に対応した防災情報の提供及び防災意識の啓発指導を行ったことで、視覚及び聴覚障がい者等の支援学校や団体の利用者が口コミで増加し、災害時におけるあらゆる人との連携について認識され、大きな成果があった。
- ・ 利用者団体の年齢や規模等に応じて、歌、手品、クイズ等の趣向を凝らして楽しく学習できる工夫を積極的に推進し、防災指導（教育）の活性化を図り成果があった。
- ・ 「出前講座」を積極的に推進した結果、防災センター外の地域による利用者が増加した。
- ・ 時代の変化に対応した、セミナーの講義内容を工夫した。

#### 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

- ・ 積極的に取り組みたい事項として、地域防災力の強化のために自主防災組織や企業の自衛消防隊などの研修の場所として積極的に利用促進を図るとともに、家庭や地域住民の更なる防災意識の向上を図るため、「出前講座」を積極的に推進するなど、防災学習の拠点施設として県民の期待に応えていきたい。
- ・ 苦慮している事項として、出前講座の要望日が各セミナーの予約日と重複し、セミナーの優先により対応できずにキャンセルが多いので、今後、予約スケジュールの組み立てを検討していきたい。また、防災指導車の運行を各消防署へ貸出形式で行っているため、操作員の養成時間や管理点検方法などの統一が一律に実施できないので、防災センター職員による専従化を検討していきたい。
- ・ 展示物パネルの更新が委託料では実現できないため、再来館者の減少が見えはじめたので、今後、検討していきたい。
- ・ 避難所での疑似体験等日常で経験できないことを体感できるブースを開設したい。



③ 県に対する要望、意見等

- ・ 防災センターの展示物は、県民に最新の防災情報を提供するという重要な役割を持っており、見学施設としては欠くことのできない施設設備であることから、定期的な展示構成の見直しなど改修整備を要望いたします。また、建物設備関係では、開館から34年を超えることから、施設設備の老朽化が進み、特に、北側壁からの浸水や隙間風が強くなり、冬季間の暖房設備は、温水ヒーター形式を採用しており、何とかメンテナンスで稼働できる状態を維持しておりますが、故障した場合には部品が無く、修理は不可能とされていることから、施設利用者の環境及び健康保全のため壁、暖房の改修を要望します。
- ・ 救助袋が使用できない状況が続いているので、ここでしか出来ない体験の一つですので、改善を要望します。(耐久性のある滑り台型も妙案だと思います。)
- ・ 意見は、燃料のA重油の地下タンク貯蔵について、毎年、定期点検を実施しておりますが、設備等の老朽化により埋設配管等から漏れが懸念され、漏油事故発生の場合は、事故対応に時間と莫大な経費が掛かることも想定されることから、燃料の貯蔵方法を地上式に変更するなどの見直し、維持管理が軽減できる設備全般の改修計画についてご検討をお願いいたします。  
また、今年度修繕したボイラー暖房も老朽化が進んでいますので、併せて検討願います。
- ・ 廃棄備品の処理について、検討願います。

(2) 県による評価等

① 指定管理者の運営状況について

施設の利用状況については、新型コロナウイルス感染症の影響により利用者数が大幅に減少しているものの、利用者団体の年齢や規模等に応じ、楽しく学習ができるよう工夫を凝らしており、利用者からも好評を得ている。また、時代の変化に応じてセミナーの講義内容も工夫していることは大変評価できる。

また、新型コロナウイルス感染対策も含め、職員の安全配慮への取組もしっかりとなされている。

② 県の対応状況について（自己評価）

導入から約20年を迎えた防災指導車については、安全運行が困難になったため車両を更新し、平成30年5月から更新車両で運用を開始している。

施設設備の老朽化や、暖房設備の改修については、施設及び施設周辺の安全確保の面からも検討していく。併せて、廃棄備品の処理についても検討していく。

③ 次期指定管理者選定時における検討課題等

特になし。

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）