

(別紙1)

管理運営状況 評価シート【平成28年度】

(評価日 29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	一戸町奥中山字西田子 1468-2
電話・FAX	TEL:0195-35-3888/FAX:0195-35-3889
HP・電子メール	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: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㎡ 建物面積 6,861.32㎡ (管理研修棟 2,837.07㎡、遊び創作棟 2,958.56㎡、宿泊棟 517.01㎡、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27年4月1日～平成32年3月31日 (5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 (28年4月1日現在) (内訳) 正職員6名、非常勤職員7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 非正規 1 正規 1	総務G 主事 (正規) 3 運転技士 (非正規) 1 業務G 児童厚生員 (正規) 1 主事 (正規) 1 児童厚生員 (非正規) 5
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
		27年度	28年度	29年度	期間平均	
第1四半期	77,548	75,135	75,191		75,163	
第2四半期	89,929	90,203	82,545		86,374	
第3四半期	30,274	33,607	30,045		31,826	
第4四半期	18,916	26,662	24,529		25,596	
年間計 (実績)	216,668	225,607	212,310		218,959	
年間計 (計画)						

前期間: (平成24年度～平成26年度)

期間平均: 当指定管理期間の平均

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
		27年度	28年度	29年度	期間平均	
収入	利用料金収入	7,076	7,173	6,682	6,927	
	県指定管理料	168,978	171,547	171,452	171,500	
	自主事業収入	723	539	543	541	
	小計	176,777	179,259	178,677	178,968	
支出	人件費	56,158	51,027	54,429	52,728	
	維持管理費	51,526	53,435	52,852	53,144	
	事業費	65,201	65,638	68,072	66,855	
	自主事業費	723	539	543	541	
	小計	173,368	170,639	175,896	173,268	
収支差額	3,409	8,620	2,781	5,700		

6 利用者の意見等への対応状況(平成 28 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 27 件、要望 280 件、積極的な評価 534 件 (合計 841 件)		
主な苦情、要望等	対応状況		
みずの広場のいかだは、大人が引っ張るのではないか。危険があるため、職員を配置すべきではないか。	サマーフェスティバル期間で、いかだ池も大勢の利用者があり、定期的に職員が巡回していた。更なる危険防止策として、いかだの遊び方について掲示し、サマーフェスティバル期間中は、11時から15時まで、職員を1名配置した。		
まんてんハウスに宿泊したが、電子レンジが使用できず、不便だった。	部屋を確認したところ、電子レンジとオーブントースターを同時使用して主電源が落ちたためと推察された。復旧手順を部屋に掲示していなかったため、室内に手順書を掲示し、また、各部屋の案内の冊子に写真付きでリセット方法を明記した。		
「郵便屋さんの配達途中、スタッフから『ゴソッと取らないでね』『今あそこ配達した?』と言われた。遊びに来てまで指示される厳しさを望んでいない。子どもに対する言葉を考えて欲しい。また、スタッフのヒゲが清潔感に欠けた。許しているのか。」と苦情のメールが届いた。	夕礼時、メールの内容を全職員に伝え、お客様への声のかけ方や接遇の基本について館長から話をした。 また、苦情申出者には、メールにてお詫びの手紙を送信した。 ひげについて、1名のスタッフが該当したため、本人に伝え、改善した。今後とも、身だしなみや接遇について、朝礼、終礼、職員研修の機会に、共通認識を持ち実践できるよう繰り返し確認していく。		

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】

- ・みずの広場は子どもがかなり喜んでいました。(複数)
- ・3回目ですが、来るたび新しい発見がある!
- ・ハンモックが手作りですてきだなと思いました。
- ・ワークショップが魅力的だと思う。
- ・他にない遊び場が盛りだくさんで楽しかった。
- ・子ども目線の設計になっていて、とても良かったです。

【宿泊施設・キャンプ場に係る評価】

- ・清潔で設備、備品も十分あり使いやすい。
- ・トイレ、炊事場が清潔で、料金も安く、楽しくキャンプすることができました。

【職員に係る評価】

- ・スタッフの対応がとても良い。どの方と話しても、とても気持ちのいい対応です。そのことが施設全体に影響し、どこにいても誰と話しても、どれで遊んでも楽しく過ごせるのだと思います。
- ・警備員の方も声掛けして頂いたり、夜、早朝とも安心して過ごせました。

※ 以上、原文ママ

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28年度の入館者数は212,230人であった。 26年度 211,685人 27年度 225,607人 28年度 212,230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 (90回 延べ2,814人参加) ・ 団体ワークショップ (20団体 564人参加) ・ 公開講座 (4回 延べ103人参加) ・ 移動児童館 (17か所 627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	<p>管理計画書、事業報告書の作成業務</p> <p>(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</p> <p>(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>	<p>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。</p>	B
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"> ・ 放課後児童指導員研修会 (39人参加) ・ いのちのおはなしキャラバン事業 (8箇所 323人参加) ・ 東日本大震災津波被災地児童招待事業 (9団体 263人) 	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 <p>施設開館から13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。平成28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7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。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。</p> <p>平成28年度は、博物館や科学館等と連携したワークショップを前年度に引き続き実施しており、科学館と連携した「子ども☆光プロジェクト」では地域共催型移動児童館「あそびにコンビニ」へ出展し、館外での実施へ拡大することができた。また、台風10号で被災した岩泉町への遊び支援活動として、岩手県児童館・放課後児童クラブ協議会と連携し、2度の訪問により避難生活を送っている子どもたちに遊びの場を提供した。遊びに関する実践・支援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。</p> <p>施設の維持管理について、屋内大型遊具のネット交換や変わり種自転車の修繕等児童の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。</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。また、被災地児童招待事業も継続して実施しており、沿岸地域の子どもに対して多様な遊びの機会を提供している点も評価できる。</p> ・ 改善を要する点 <p>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。</p> 			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6名、非常勤職員7名（うち管理職員（館長）1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、館長の指示のもと即時対応した他、朝・夕のミーティングで報告し、情報の共有を図った。また、事故防止のため毎日の遊具・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。	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。 また、防災訓練を毎月実施し、水害（土砂崩れ）想定訓練や、備蓄品の検討等をし、様々な災害に対応できるよう備えた。	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、1年に3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、知識不足の法令に関して周知を図った。また、朝夕のミーティングでも館長から話をし、徹底に努めた。 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 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。 ・ 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	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で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。接遇については外部講師を招き、特に丁寧に研修をした。 また、児童厚生員等基礎研修会に職員2人を派遣し、児童館職員としての専門性を高める機会を設けた。	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に研修室や会議室の会場準備を行った。また、福祉車両による車椅子利用者の構内移動を行うなど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28年度回答数1,301）し、ニーズの把握に努めた。	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。 さらに、緊急時の職員対応マニュアルの見直しを実施し日常の朝礼や職場内研修を活用して職員への定着を図っており、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。			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11年間、指定管理料の範囲内で効果的、効率的な施設運営を行い、建物、設備等の修繕についても、経費の範囲内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。	いわて子どもの森は、県からの指定管理料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。	A
(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。			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

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。

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を90回実施した。また、県内の児童館等にいわて子どもの森の職員を派遣し、遊びの普及と子どもたちの遊びを支援する移動児童館を12市町村で17回実施した。イベント関係は、こどもの日を中心とした子どもフェスティバルなどを企画・実施し好評を博している。

平成28年度は博物館や科学館等との連携に広がりがあった。兵庫県の博物館から講師を招いた2年目のワークショップ「100人の昆虫大捜査線 in いわて子どもの森」に併せて、虫取りキャンプと捕った虫を描く「むしむしアート」のワークショップを開催し、より多くの子どもが興味や関心を深めることができた。一方、「こども☆ひかりプロジェクト」のイベントには、いわて子どもの森から遊びの出展をし、相互に協力することができた。

岩手県内に大きな被害をもたらした台風10号の被災地である岩泉町へ「ビバ★あそびば in いわいずみ」と銘打ち、避難所等へ2度遊びを届けることができた。安心、安全に遊べる場と時間の確保が難しい状況が続く中、親子で時間を忘れ、夢中になって遊ぶ姿が見られた。

東日本大震災により被災した地域の子どもの森に招待する事業も継続し、28年度は9市町村から9団体263名の子どもの森に招待し、多様な遊びの体験を提供したところである。

また、県内の児童館や保育所等と連携して特色ある遊びを一堂に集めて子どもたちが自由に遊べる「あそびにコンビニ」について、被災地を中心に6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。更には、親子の信頼関係の構築や子どもの自己肯定感の醸成、親自身が子育てに対する自信を回復す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年度から実施しており、平成28年度は県内8か所を巡回して実施した。

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

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、県内の児童館や放課後児童クラブ等と連携し巡回して遊びの普及と遊びの支援を行う移動児童館など、楽しさと感動を体験できる特色のある遊びを引き続き提供し、安全に、そして喜ばれる活動を今後も行っていきたい。

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児童招待事業を実施するとともに、自然災害等の被災地に出向き、遊びを届ける活動を継続したい。また、移動児童館やあそびにコンビニ等の地域巡回事業の実施により、子どもたちの遊び環境の充実や多様な遊びの体験メニューの普及啓発、情報提供などに取り組み、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、今後も情報交換をしながら県の継続したご支援をお願いしたい。特に、屋外木製遊具の修繕に関しては、利用者から早期の復旧を望む声が多く子どもたちのニーズの高い遊び場であることから、早期の修繕をお願いしたい。

(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。

また、東日本大震災の被災地児童への継続的な支援や台風 10 号の被災地児童への遊びの場の迅速な提供など、これまでの取り組みで形成したネットワークを活用し、遊びの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。老朽化した大規模設備の修繕について、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等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、修繕の確実な遂行と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複数回の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。

利用促進に係る取り組みについては、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、平成 27 年度からはこれまでの一期 3 年から一期 5 年へ長期化しており、児童厚生員等の専門性を有する人材の確保・育成、長期的な展望を踏まえた事業の企画・立案を推進している。

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）