

管理運営状況 評価シート【平成24年度】

(評価日 25年9月25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: <a href="http://www.iwatekodomonori.jp/">http://www.iwatekodomonori.jp/</a>	
設置根拠	いわて子どもの森条例 (平成15年3月19日条例第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	岩手県保健福祉部児童家庭課 (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 (25年4月1日現在)	組織図 館長—副館長— ┌ 総務G ├ 主任 1 ├ 主事 2 └ 運転技士(非) 1 業務第G フューリーガー 1 フューリーガー(非) 6
	(内訳) 正職員5名、非常勤職員8名、他社等からの派遣 1日当たり平均13名	
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	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			期間平均	備考
		22年度	23年度	24年度		
第1四半期	70,996	77,520	77,365	79,836	78,240	
第2四半期	85,291	89,690	96,026	95,203	93,640	
第3四半期	27,967	31,182	33,612	30,768	31,854	
第4四半期	12,163	9,049	16,713	15,508	13,757	
年間計 (実績)	196,418	207,441	223,716	221,315	217,491	
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	
		22 年度	23 年度	24 年度		期間平均
収入	利用料金収入	6,429	6,210	6,902	7,116	6,742
	県委託料	166,710	167,001	169,086	168,098	168,061
	自主事業収入	5,675	5,639	6,726	5,928	6,097
	小計	178,814	178,850	182,714	181,142	180,900
	人件費	56,512	49,176	63,938	55,800	56,304
支出	維持管理費	40,753	42,656	38,378	44,327	41,787
	事業費	70,767	74,749	70,051	65,861	70,220
	自主事業費	5,675	5,639	6,726	5,928	6,097
	小計	173,707	172,220	179,092	171,916	174,409
収支差額	5,107	6,630	3,622	9,226	6,492	

6 利用者の意見等への対応状況(平成 24 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 37 件、要望 286 件、その他 923 件	対応状況	
主な苦情、要望等			
①まんてんハウス(宿泊棟)のトイレに設置された子ども用の補助椅子が便座に合わず使用困難であったことについて		ダイヤル調整可能な備品であるため、説明書のコピーを宿泊ダイヤルに添付し容易に利用できるよう改善した。	
②まんてんハウスに設置された自動販売機の飲み物(オレシンジューズ・コーラ)の匂い及び味の違和感について		自動販売機管理者のレスポンスに連絡し、事実確認のため早急に販売中止とした。業者による点検を実施した結果、原液を送る管の不具合により適正な量が出ていなかったことが判明。部品を交換し、販売再開とした(消費期限等、原液の品質に問題ないことを調査済)。	
③キャンパス場スタッフの不快な話し方について		委託業者に対し、キャンパス場受付スタッフ及び各現場スタッフの言葉遣い等を再度徹底するように申し入れた。また、朝礼時に全スタッフにて話し合い、今後もう丁寧な対応を行うよう改めて共通認識とした。	
その他利用者からの積極的な評価等			
<p>・ピンスクリューは初体験でもしるかった。おもちゃや湯の青ボールに夢中だったのと、コンセントが面白いと思った。・赤ちゃんから小学生までまんべんなく遊べる、まさに子どもの森でした。・虫取りや屋外でのピザ作りなどアウトドアも楽しめて、とても自然を満喫できた。・お仕事体験できる事はなかなかないので、郵便配達など自分でできたのが、とても楽しかったようで、良い経験になりました。・職員が子どもたちに親切で、大人も楽しめる雰囲気でした。 ※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、その健康を推進し、情報を豊かにする	児童に健全な遊びを提供して、その健康を推進し、情報を豊かにする	B

		<p>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。</p> <p>県内全域からの利用により、年間11万人の利用を見込む。</p>	<p>ことにより、次代を担う児童の健全な育成を図る」という設置目的について適切に運営した。</p>	
施設の利用状況			<p>開館10年目を迎え、本年度の入館者数は前年度を2,000人程下回った。このことは、高速道路の無料化が終了したことの影響が大きいと分析される。</p> <p>22年度 207,441人 23年度 223,716人 24年度 221,315人</p>	A
事業の実施状況		<p>遊びに関する実践及び研修に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①遊び体験業務</li> <li>②遊び環境サポート業務</li> <li>③児童健全育成に係る指導者のネットワークづくり</li> <li>④遊びに関する情報収集及び情報提供</li> </ul>	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・遊び体験事業</li> <li>・遊び環境サポート事業</li> <li>・サービスの向上と利用者の安全確保</li> <li>・情報収集及び提供機能の充実</li> </ul>	B
施設の維持管理状況		<p>(1) 施設等の維持管理及び修繕に関する業務</p> <p>(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>	<p>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。</p> <p>また、警備、清掃、除雪等についても適切に実施した。</p>	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> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> </ul>	<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>	A
自主事業、提案内容の実施状況		<p>施設の設定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> <p>18年度～24年度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域ふれあい事業</li> <li>・放課後児童クラブ職員等研修会</li> </ul> <p>20年度～24年度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・のちのおはなしキャラバン事業</li> </ul> <p>23年度～24年度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・虐待防止啓発事業</li> </ul>	A

<p>(施設所管課評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・成果のあった点</li> </ul> <p>施設開設から9年が経過したが、整備時の利用人員目標であった年間11万人の利用目標を大きく超えた。利用人員を維持している。特に、平成24年度は魅力ある施設づくりと積極的な広報活動の展開により、利用者数が20万人を超える結果となった。また、障がいのある方の「スヌーズレン」の利用拡大や各季節のフェスティバルの開催など管理者の創意工夫で新規誘客に取り組んでいることは評価が出来る。また、自主事業において県内各市町村を巡回し、各児童館等の子育て・子育て支援団体、施設とのネットワーク作り等により、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ところである。</p> <p>また、継続事業の乳幼児と保護者のいっしょなぐりの大切さに気づくワークショップと情報交換会「いのちのおはなしキャラバン事業」を県内9か所で巡回実施し、子育て支援関係者から好評を得ている。さらに、東日本大震災の被災地の子どもに遊びや生活体験の機会を提供するため、被災地児童招待待事業等の被災地支援にも取り組んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・改善を要する点</li> </ul> <p>雪が深い地区にあることから、夏場に比べ冬期の利用人員が大きく落ち込んでいる。施設としては、冬期のイベントを開催するなどして誘客に取り組んでいるものの、大きな成果は得られない状況である。大規模改装した遊び場については、不具合箇所の改善を図るとともに、利用者からの意見、要望などを取り入れ魅力あるものに改良していく必要がある。</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	事業計画、県が求める水準 標準配置人員：正職員7名（うち県職員派遣2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。	B
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より、常時苦情、要望等について対応した他、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。	A
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、事業団等へ、マニュアル化により迅速な対応を行うとともに、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、消防訓練を定期的に行い災害時に備えた。	A
コンピュータシステムの取組み、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ている。	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、情報交換を行っている。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ている。	B

<p>(施設所管課評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・成果のあった点</li> </ul> <p>運営体制としては、事故発生時の対応や利用者からの苦情対応について、適切に対応を行うことが出来ており、問題なく運営していると言える。また、県とも連絡会議や日頃の情報交換を行い、課題等を共有することが出来ており、県所管課と連絡を密に運営を行うことができた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・改善を要する点</li> </ul> <p>施設設備や厨房の能力の問題等、管理者に起因しない事象での苦情処理に対応している事項もあり、改善に向けて県所管課とともに検討していく必要がある。</p>	B
---	---

(3) サービスの質

<p>項目</p>	<p>事業計画、県が求める水準</p>	<p>実績 (指定管理者の自己評価)</p>	<p>評価指標</p>
<p>運営業務</p>	<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>・全スタッフ研修 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・先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、8月には元放送局アナウンサーを講師とし、アナウンズのポイントについて研修を実施した。</p>	B
<p>利用者サービス</p>	<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>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、障がい者に配慮した対応を行った。</p>	A
<p>利用者アンケート等</p>	<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(平成24年度1,246件)し、ニーズ把握に努めてきた。</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</li> </ul> <p>利用者の観点に立った調整開館(夏期の開館時間延長)などを行い、利用しやすい環境作りに努めていただいている。また、利用者のアンケートなどで拾い上げた苦情・要望も職員全員で対応を検討し、その後の運営に反映させており、利用者の立場に立ち利用者の声を聞く体制が確保されていると認められる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・改善を要する点</li> </ul> <p>特になし。</p>			

(4) サービス提供の安定性、継続性

<p>項目</p>	<p>事業計画、県が求める水準</p>	<p>実績 (指定管理者の自己評価)</p>	<p>評価指標</p>
<p>事業収支</p>	<p>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況で維持すること。</p>	<p>過去7年間、指定管理料内で効果的、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。</p>	B

指定管理者の経営状況 (施設所管課評価) ・成果のあった点 特になし。 ・改善を要する点 特になし	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) ・成果のあった点 特になし。 ・改善を要する点 特になし			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

来館者の満足度を高めるために、遊びのプログラム企画の開発は基より綿密な打合せ、そしてマスコミへの情報提供や情報誌に事前情報を多く掲載する他、24 年度は地元テレビ局による施設紹介など、広報の充実を図り利用促進に努めているところである。

また、県内 123 箇所の児童館及び健全育成、子育て支援に関わる指導者に対して領域を越えて支援するとともに、「児童館テキスト」の発行や「全国児童館・児童クラブ岩手大会」の開催などに取り組むことで、児童に総合的に関わる中核的施設としての役割を発揮したと考える。

それから 5 年目を迎えた「いのちのお話キャラバン事業」は県内各地で継続的に実施できるよう、地域関係者を中心とした自主事業を取り入れた。また、報告を兼ねた研修会も実施し、大きな成果をあげることができた。

なお、23 年度から東日本大震災により被災した地域の支援として、いわて子どもの森では、被災地の児童、保護者、関係者を招待し、多様な遊び体験を提供するとともに、移動児童館、いわて子どもあそび隊等により、被災地に向き、支援を続けている。

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  
 25 年度年間事業計画を策定し、分野別の事業プランに配慮しワークショップやフェスティバル等を効率的に実施していくこととする。

なお、25 年度は、いわて子どもの森が 10 周年を迎えるにあたり、子どもだけでなく大人が読んで楽しめて、心を震わす感動の絵本を備えた大人の絵本コーナーを設置する。また、いわて子どもの森の周辺に生息する、植物、昆虫などの生態を調査し、その調査結果を活かした特色ある遊びのプログラムに取り組むこととする。

東日本大震災の被災地の子どもたちへの支援については、今後とも県立児童館として継続的かつ積極的に取り組んでいく。

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)について、今後においても情報交換をしながら、子ども達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

子どもの森を運営する中で、新しい遊びやイベントを創造し、利用者である児童に提供を続け、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、単館での児童館の役割以外に、児童館及び健全育成・子育て支援に関わる指導者に対して領域を越えて支援し、ゆるやかなネットワーク形成に資するための「移動児童館」の県内各地での開催等、県の子育て・健全育成のネットワークの中核としての機能を果たすため精力的に活動していることは、県の健全育成事業への寄与度は大きいと評価できる。

さらに、県内のみならず、他県・国等にも参考となる事業展開が出来たことは大きく評価したい。

② 県の対応状況について(自己評価)

いわて子どもの森の管理者と連絡会議を開催し、県としても運営に責任を持って取り組むように努めてきたところであるが、運用に当たって、設計時に予期していなかった事象が生じており(一部施設の早期劣化・積雪による施設への負荷・一部設備の供用不能等)、21年度は屋内遊び場の改装や屋外設備等(木部遊具改修、昇降リフト撤去等)の改修を実施したが、今後とも、子ども達が安全に利用できるよう県として対応するよう努める。

③ 次期指定管理者選定時における検討課題等

県立児童館が果たす役割や機能について、県の児童健全育成事業におけるこれまでの取組み実績や活動内容を踏まえ、指定管理業務の中に明記する必要がある。

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)

--