



## 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	期間平均		
収 入	利用料金収入	7,076	7,173	6,682	6,457	6,201	6,628	
	県委託料	168,978	171,547	171,452	170,557	171,304	171,215	
	自主事業収入	723	539	543	222	222	382	
	ワークショッ プ・キャンプ用品 (薪など) 売上				2,934	7,428	2,591	事業団か らの繰入
	小計	176,777	179,259	178,677	180,170	185,155	180,815	
支 出	人件費	56,158	51,027	54,429	61,041	62,816	57,328	
	維持管理費	51,526	53,435	52,852	56,116	58,878	55,320	
	事業費	65,201	65,638	68,072	62,791	63,238	64,867	
	自主事業費	723	539	543	222	223	382	
	小計	173,368	170,639	175,896	180,170	185,155	177,965	
収支差額	3,409	8,620	2,781	0	0	2,850		

## 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 170 件、積極的な評価 984 件（合計 1,189 件）		
主な苦情、要望等	対応状況		
食堂（レストラン提供）の料理がまずい、食器が非常に汚い等、料理や衛生面、店員の対応に対する苦情、要望が多数寄せられた。	出店業者の代表者に苦情内容を報告。改善を目指す旨の支配人の回答をレストラン内の掲示板に貼り出した。		
ボイラー故障に伴う館内の寒さに対して、早く直す、休館にする等の対応が必要ではないか等の苦情があったもの。	ボイラーの故障については既にホームページ上に掲載済みであったが、防寒対策についても併せて掲載したことで、寒さ対策を講じて来館される方も多くなった。		
のっぴいの係員が子どもの体を必要以上にさわっているようで気持ち悪かった。	当日の係員に状況を確認。意図的なものではなかったが、職員終礼で来館者の気づきとしてアンケートに記載内容を報告し、今後の支援業務の場面で留意していくことを職員間で共有した。		

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】

- ・無料の施設とは思えないほど充実感と清潔感があって、楽しい1日を過ごすことができました。
- ・本当に癒しの場で心がるく穏やかな時を過ごせる場所。
- ・参加型のイベントがあり一日中楽しめる。
- ・不用になったおもちゃを持ち寄っての取りかえっこは楽しいし、とてもエコな取り組みだと思う。
- ・スタンプラリーの場所が定期的に変わっていて楽しめた。

【宿泊施・キャンプ場に係る評価】

- ・のびのびと自由に使用出来てよかった。子どもたちが自主的に片づけや布団の準備をしてくれた。
- ・絵本やボードゲームがたくさんあって楽しかった。
- ・テレビが無いので子どもたちとゆっくりと過ごせた。

【職員に係る評価】

- ・職員の対応はいつ来ても立派。
- ・困った時のスタッフの対応がとても良かった
- ・プレリーダーのみなさんが好き。
- ・職員の方々の対応がとても親切だった。
- ・スタッフ、警備員の方々みなさん親切で気持ちよく過ごすことができました。

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。	平成30年度の入館者数は212,047人であった。5月3日には、延べ入館者3,000,000人を達成した。 27年度 225,607人 28年度 212,230人 29年度 204,555人 30年度 212,047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 (91回 延べ3,751人＋99家族参加) ・団体ワークショップ (20団体 777人参加) ・公開講座 (3回 延べ50人参加) ・移動児童館 (15か所 460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	<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、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。環境面での来館者からの評価は高い。</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> <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（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。</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>	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"> <li>・ 放課後児童指導員研修会（73人参加）</li> <li>・ いのちのおはなしキャラバン事業（6箇所 295人参加）</li> </ul>	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 <p>施設開館から16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。</p> <p>平成30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9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。</p> <p>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。</p> <p>平成30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、来館者が前年と比較して7,500人ほど増加するなど、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。</p> <p>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。</p> <p>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。</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。</p> </li> <li>・ 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> </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 8 名、雇用継続職員 1 名（館長）、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、水害（土砂崩れ）想定訓練や不審者対応、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

<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 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。</li> <li>・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。</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
運營業務	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き、特に丁寧研修をした。 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。	外部講師を招き「合理的配慮」に係る研修を実施し、障がい有している方の想い、対応について学んだ。 特別支援学校、障がい児（者）施設が団体利用される際には、事前の打ち合わせを行うとともに、必要な支援に協力した。	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30年度回答数1,189件）し、ニーズの把握に努めた。今年度はアンケートのデザインを一新し、子どもでも記入しやすいものとした。	A
<p>(施設所管課評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・成果のあった点 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。 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。</li> </ul>			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 13 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及びようかいスタンプラリー等のサービス活動以外の他収入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
<p>(施設所管課評価)</p> <p>・成果のあった点 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、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。少子化が叫ばれる中で、一定数の入館者を維持できているという背景には、多様な遊び、交流を親子で求め、繰り返し来館されるリピート率の高さもあるものと思われる。

本年度においては、入館者数は212,047人と、22年度以降9年連続で200,000人を超える入館者数があった。5月3日にはH15年の開館以来の累計入館者数が3,000,000人を達成するとともに、5月5日には開館15周年を迎えることができた。

また、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全国的な普及を図るための調査研究事業」への協力として、3種類の遊びのプログラムの実践マニュアル作成及び効果検証に取り組んだ。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」の実施やカプラジャパン主催の「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努めた。

#### 1 楽しさと感動を体験できる遊びの提供

多様な遊具や恵まれた自然環境を活かした遊びのワークショップのほか、フェスティバルやイベントなどを開催し、楽しさと感動を体験できるいわて子どもの森の特色のある遊びの提供に努めた。

#### 2 安心して利用できるための環境の整備

誰でも安心して楽しく利用できるよう、施設設備や遊具等の定期点検の実施のほか、点字による案内や音声による案内、ピクトグラム等の表記による適切な情報提供の促進に取り組んだ。また不審者対応訓練の実施等を行い、日頃から不測の事態に備えた役割分担や方法等の体制の整備に努めた。

#### 3 遊びの内容の充実と地域との交流促進

博物館や科学館等と連携したプログラムを実施するなど、“遊び込める”遊びの充実に取り組むとともに、遊びのワークショップやイベントの予定、キャンプ場やまんてんハウスの利用などに関する情報をホームページや機関紙等により提供し、利用促進に努めた。また近隣の保育所等を対象にマイクロバスで送迎して施設を利用してもらう等交流を深めた。

#### 4 子育て及び遊びの支援に係る事業の推進

「いのちのおはなしキャラバン事業」は、実施の6団体のうち、3団体が乳幼児の親（母親）のプログラムを希望し、母親の支援を目的とするニーズの高さを感じた。児童館や放課後児童クラブ職員等を対象にした公開講座（3回）と研修会（1回）を開催しスキルアップ、支援者間の交流の場となった。

#### 5 県内の児童健全育成活動の推進

遊びの普及啓発を目的とした「移動児童館事業」は、過年度までに未実施だった7町村を含む15か所で実施し、「いわて県民計画」の目標値（H27～H30年度に県内33市町村で実施）を達成することができた。

「地域共催型移動児童館（あそびにコンビニ）」は、沿岸地域を中心に、全8市町村9回実施した。参加者数は年々増加している。

#### 6 コンプライアンスの推進と働き甲斐のある職場づくり

いわて子どもの森の目的や課題について、関係する職員やスタッフ間での共有を図るため、スタッフ全員研修など、職員の学びの機会をもち、知識習得や技術のレベルアップを図った。またコンプライアンス自己チェック人権チェックに取り組むとともに、合理的配慮に関する研修を実施し障がいに対する理解を深めた。

#### 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

より多くの人に、いわて子どもの森を知ってもらいたいとの思いをスタッフ全員が持っている。広報紙、ホームページでの情報発信を継続しつつ、SNSの活用も視野に職場全体として検討を重ねたいと考えている。

児童館としての運営面では、児童館ガイドラインの改定に伴い、大型児童館の機能・役割が明文化されたことから、子どもの健全育成の拠点施設として、全県域の多様な子どもたちに楽しさと感動のある多彩な遊びを開発・普及することや、県内各地に安全に遊べる機会を提供することによって、これまで以上に子育てや健全育成に関する啓発に努めていきたい。そして、各研修会や「あそびにコンビニ」等の事業を通して、地域や関係機関等と連携を図り県内の児童館等の指導及び連絡調整等の中枢的機能を果たしていきたい

#### 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）をはじめとして、来館者の要望に応えるべく、今後においてもについて、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

<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ながら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。</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。</p> <p>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。</p>
<p>② 県の対応状況について（自己評価）</p> <p>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。竣工から15年が経過し、定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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
<p>③ 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。</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)