

(別紙1)

## 管理運営状況 評価シート【令和3年度】

(評価日 令和4年6月22日)

### 1 施設の概要

施設名	いわて子どもの森
所在地 電話・FAX HP・電子メール	一戸町奥中山字西田子 1468-2 TEL:0195-35-3888 / FAX:0195-35-3889 HP: <a href="http://www.iwatekodomonomori.jp/">http://www.iwatekodomonomori.jp/</a>
設置根拠	いわて子どもの森条例 (平成15年度いわて県条例第25号)
設置目的	(設置: H15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 309,457.11m <sup>2</sup> 建物面積 6,861.32m <sup>2</sup> (管理研修棟 2,837.07m <sup>2</sup> 、遊び創作棟 2,958.56m <sup>2</sup> 、宿泊棟 517.01m <sup>2</sup> 、その他)
施設所管課	岩手県保健福祉部子ども子育て支援室 (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	令和2年4月1日～令和7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)	「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	14名 (令和4年3月31日現在)  (内訳) 正職員 9名 非常勤職員 5名 その他 (業務委託) 他社等からの派遣 12名 (1日当たり平均12名)	組織図 館長一副館長	総務G 主事 (正規) 運転技士 (非正規) 労務員 (非正規)  業務G 児童厚生員 (正規) 主事 (正規) 児童厚生員 (非正規)
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4時 ※新型コロナウイルス感染症の感染症対策により遊具等消毒を実施するため、時間を短縮して営業。	休館日	毎週火曜日、祝日の翌日 (いずれも平日) 年未年始・整備休館 (年4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
		2年度	3年度	4年度	5年度	6年度	期間平均	
第1四半期	74,980	1,022	28,022					
第2四半期	82,138	20,507	34,746					
第3四半期	29,943	9,002	25,808					
第4四半期	24,063	8,295	13,697					
年間計(実績)	216,668	38,826	102,273					

## 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
			2年度	3年度	4年度	5年度	6年度	期間平均	
人件費	職員給与等	51,028	52,440	55,508					
	共済費(社会保険・雇用保険料)	7,447	7,299	8,388					
旅費		1,564	185	98					
需用費	事務消耗品費	9,215	9,287	7,928					
	燃料費(含む車両費)	7,363	7,404	9,904					
	うち、目的外使用分の光熱水費	290	273	362					
	会議費	12	1	4					
	印刷製本費	1,198	1,004	1,191					
	水道光熱費	12,453	10,780	11,973					
	うち、目的外使用分の光熱水費	989	437	631					
	修繕費	8,593	6,489	6,190					
	渉外費	2	0	0					
	雑支出(含む諸会費)	304	657	119					
役務費	通信運搬費	1,290	2,947	1,647					
	広報費	1,749	1,005	1,009					
	保守料	9,088	10,623	9,529					
	保険料	572	528	489					
	手数料	館内外に係る作業依頼	1,172	3,061	769				
講師謝金等		2,886	168	303					
委託料	寝具委託費	1,654	1,436	1,454					
	植栽管理	7,154	7,260	7,260					
	除雪	1,839	1,971	2,310					
	清掃業務	7,865	8,382	8,382					
	警備業務	4,365	5,115	5,755					
	受付等業務	36,610	44,572	46,128					
	警備員派遣業務	1,092	445	1,174					
	一般廃棄物処理業務	293	382	409					
	その他の委託業務	327	1,279	52					
賃借料		2,388	2,348	2,685					
福利厚生費(含む職員被服費)		262	264	184					
研修研究費		420	6	28					

租税公課	279	158	104					
その他 支払利息等	500	0	888					
小計	181,159	187,284	191,876					
収支差額	2,281	△7,485	△7,519					

## 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 10件、要望 122件、積極的な評価 443件（合計575件）		
主な苦情、要望等	対応状況		
周辺施設等情報を更新してほしい。（まんてんハウスの）部屋にある案内の情報を頼りに地元の食堂を回ったが休業等の状況で困った。営業時間等確認して更新してほしい。	まんてんハウス（宿泊棟）の各室設置の説明書ファイルを確認、近隣の商店などの利用に係る案内の内容が不足していたことから、必要な事柄を明記した。併せて、説明ファイルの全ページを確認し、破損部の修正、更新を行った。		
蛇がたくさんいるのが嫌だった。（サマーフェスティバル期間中、複数の方から）	来館者が多い期間中、乳幼児やアレルギーを有する子どもたちもおり殺虫剤使用を極力控え、掲示物やアナウンスのほか蛇が嫌うミント液の噴霧等に対応したが効果が不十分であった。 換気を優先し自動ドアを全開放している状況下、蛇の侵入を防ぐことは困難ながら、網戸の設置等具体策を検討する。		
コロナ対策のためか、遊べる場所が少ない。ピンスクリーンなどまだ使えない。対策をしながら、また来たいと思えるよう改善してほしい。	ホームページやSNSなどにより、休止中の遊具等について発信しているが、安心・安全な利用に係る消毒体制の難しさなどから、早急には対応できない課題。閉鎖の理由を伝える表示などにより理解を求めるほか、開放に向け方策等具体的に検討する。		
その他利用者からの積極的な評価等 <b>【施設全体に係る評価】</b> ・開放感があり設備も充実、一日遊んでも飽きない。屋内なので利用しやすい。無料で遊べるのがうれしい。 ・他の施設と比べて、コロナ対策をきっちりしてくれているので、安心して過ごせました。また必ず来ます。 <b>【宿泊施設・キャンプ場に係る評価】</b> ・トイレ、水洗い場が清潔です。静かで良い。環境と設備とても良かったです。 ・広々として木のいい香りがしてリラックスできました。子どもは発達障害があり慣れない場でパニックを起こしやすいのですが、ずっと安定して楽しそうに過ごしていました。 <b>【職員に係る評価】</b> ・スタッフの方々が親切で感じが良い。 ・大人1人で子ども3人を見ていることに対して柔軟に対応してくださったスタッフの方や警備の方に感謝しています。			

## 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	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。	<p>新型コロナウイルス感染症対策を継続して講じながら、児童の主体性・自発性・創造性を大切に、多様な遊びや体験ができるよう工夫した提供に努めた。</p> <p>施設設備および遊具等の定期点検のほか、宿泊棟を含めた日常点検を行い、必要に応じて修繕を行うなど適切な維持管理に努めた。</p>	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。	<p>岩手緊急事態宣言による臨時休館(8月16日～9月17日)があったが、感染症対策徹底の継続や業務等の工夫により一定数を確保した。</p> <p>※過去5年間の来館者数</p> <table border="0"> <tr> <td>29年度</td> <td>204,555人</td> </tr> <tr> <td>30年度</td> <td>212,047人</td> </tr> <tr> <td>R1年度</td> <td>201,100人</td> </tr> <tr> <td>R2年度</td> <td>38,826人</td> </tr> <tr> <td>R3年度</td> <td>102,273人</td> </tr> </table>	29年度	204,555人	30年度	212,047人	R1年度	201,100人	R2年度	38,826人	R3年度	102,273人	A
29年度	204,555人												
30年度	212,047人												
R1年度	201,100人												
R2年度	38,826人												
R3年度	102,273人												
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> <p>(1) 遊び体験業務</p> <p>(2) 遊び環境サポート業務</p> <p>(3) 児童の健全育成に係る指導者のネットワークづくり</p> <p>(4) 遊びに関する情報収集及び情報提供</p>	<p>前年に続き感染症対策をふまえながらワークショップやイベント、各事業を実施した。</p> <p>●イベント・ワークショップ 季節に合わせたイベントを実施し、昨年度できなかったメインイベント「子どもフェスティバル」「サマーフェスティバル」も開催できた。イベント日を除く土日のワークショップも毎週開催した。</p> <p>●公開講座 県内児童館や放課後児童クラブ等職員を対象に、自然・造形・表現等の遊びをテーマに公開講座(10月、12月)を実施したほか、上記職員や指導者等を対象とした研修会(2月、リモート開催)を実施した。</p> <p>●休館中の遊びの企画と情報提供 8～9月の臨時休館期間中も、各家庭における遊びの情報提供として手づくりキット配布、写真募集等の企画を実施した。</p> <p>●移動児童館とキャラバンの実施 移動児童館(地域巡回事業)は非常にニーズが高く、全県域に遊びの普及を図るべく県内12か所で実施した。また子どもの自己肯定感を高め親自身の子育てへの自信回復を目的とした、いのちのおはなしキャラバン事業も県内2保育園で実施した。</p> <p>●いわて子どもの森ニュースの発行(年4回発行)</p>	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>施設設備修繕、法令上義務づけられている点検及び安全上・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、除雪のほか敷地内の樹木や植物等についても維持管理に努めた。</p>	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、必要な書類（管理計画書、管理報告書等）を適切に作成し県へ報告した。 また、毎月の運営管理状況について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。	自主事業の実施はなし。 委託事業については、次のとおり効果的な事業を実施した。 ・放課後児童支援員資質向上研修会（64人参加）	A
<p>（施設所管課評価）</p> <p>・成果のあった点</p> <p>施設開館から19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>令和3年度の利用人員について、新型コロナウイルスの影響で例年を大きく下回った前年度からの回復が見受けられた。引き続き感染対策を講じながらワークショップ、イベント等を継続することに加え、休館中の遊びの情報提供等コロナ禍に順応した新しい取組を行ったことから、児童の健全な遊びを適切に行なったといえる。</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付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」「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> <p>・改善を要する点</p> <p>本年度における新型コロナウイルス情勢を鑑みた休館など、利用人員が減少せざるを得ない状況が今後も続くと思われることから、引き続き感染対策等状況に応じた運営方法を確保することに加え、利用人員回復のための更なる工夫が凝らされた取組に期待したい。</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	管理運営を円滑に遂行するため各業務に適した者及び必要な有資格者を配置する。	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5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	館内受付およびメール、アンケート等に寄せられる要望や苦情等について、館長指示のもと状況を確認し即時対応するとともに、朝・夕のミーティングで内容と対応状況を報告し情報共有を図った。 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

<p>危機管理体制（事故、緊急時の対応）</p>	<p>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。</p>	<p>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のほか、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。事故など緊急時に、県、医療機関、消防、警察、事業団等関係機関への報告を迅速に対応できるようマニュアルを整備した。</p>	<p>A</p>
<p>コンプライアンスの取り組み、個人情報の取扱い</p>	<p>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。</p>	<p>コンプライアンスについては定例会議や朝夕のミーティングで館長により伝達し全職員に周知徹底を図った。また1年に2回の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も周知を図った。</p> <p>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適正な管理を行った。</p>	<p>A</p>
<p>県、関係機関等との連携体制</p>	<p>(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</p>	<p>定期報告を適正に行うと共に、県担当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。</p>	<p>B</p>
<p>(施設所管課評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・成果のあった点 新型コロナウイルス感染症対策等、各種対応マニュアルを整備するとともに各種訓練の実施、備蓄品の検討等多岐にわたる不測の事態に備えた危機管理体制がとられている。 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することで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項目の追加や複数職員の確認、必要に応じた周知などの改善が必要である。</li> </ul>			<p>A</p>

## (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。	<p>新型コロナウイルス感染症防止対策について、利用者の受け入れ対応、消毒体制などをまとめた「開館対応マニュアル」の周知および見直しを行い、感染防止策に漏れがないよう留意した。</p> <p>整備休館時を活用し正規職員、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た。</p>	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。	<p>職場研修のテーマとして「合理的配慮」を取り上げ、障がい者を有し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	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、遊びに対する具体的なアイデア、意見を記入してもらえよう工夫をしながら対応をした。	A
<p>（施設所管課評価）</p> <p>・成果のあった点</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策に係る会館対応マニュアルの作成や障がい者を有する利用者への適切な対応をとる体制に加え、利用者アンケートによるニーズの把握と対応等、利用者の視点に立ったサービス向上に努めている。職場研修の実施など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。	新型コロナウイルス感染症による大幅な利用者減を受けた前年度と比較し増加傾向にあるものの、収支については執行状況を精査の上、予算の補正等含め必要な対応をした。 また受付業務委託、植栽等業務委託については、一般入札により費用の低減に努めた。 修繕費についても業者修繕および職員による修繕等併せ施設の適切な状態維持に努め、予算の範囲内で優先順位を付け適切に対応した。	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およびようかいスタンプラリー等の事業収入で各種の事業を展開できるよう対応した。	B
(施設所管課評価) ・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。			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

新型コロナウイルス感染症拡大防止に係る各種の対応について、大型児童館としての役割を果たすべく、関係機関との情報交換、職員・スタッフ間の協力・連携により、情報収集のうえ必要な手立てを検討し取り組んだ。駐車台数などに基づく定員を設け、増加傾向となっている来館者への情報発信として、ホームページおよびSNSにより制限の状況をリアルタイムに伝えるなど、情報提供も積極的に行なった。

令和2年度開催できなかった「子どもフェスティバル」「サマーフェスティバル」を令和3年度は実施することができたほか、感染予防対策に十分取り組みながら公開講座や移動児童館、いのちのおはなしキャラバン等の各事業も再開した。

令和2年4月1日～5月31日の臨時休館時に取り組んだ「遊びのキット」配布に続き、令和3年8月16日～9月17日の臨時休館中は「コロナ禍でも“おうち時間”を楽しめるように」「休館していても、私たちが子どもたちがつながる活動を」との目的から「祭りだ！ワッショイ！手づくりキット」の配布、「子どもの森 de ニッコリ写真コレクション」の2つの企画を実施した。併せて、利用者の安心・安全確保に係る館内外危険個所の改修、遊具やおもちゃ修繕等にも取り組んだ。



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

新型コロナウイルス感染症の感染状況に応じ、二戸保健所の助言を基に必要な感染症対策（関係機関との情報共有、「開館対応マニュアル」の見直し等）を講じてきており、今後の状況を見ながら入館制限の見直しやワークショップ等遊びの提供方法・内容など検討を進め、魅力度の高い施設づくりによりさらなる来館者増につなげていく。

開館19年目を迎えることから、経年劣化などによる建物、設備の修繕等について、県担当課と情報を共有のうえ、優先順位を見極めながら必要な対策を講じる。

③ 県に対する要望、意見等

新型コロナウイルス感染症に係る対策・費用をはじめ、老朽化の進む建物および遊具の維持、修繕、リニューアル（改修等）など、安心安全を基本とし、来館者の要望などに応えるべく、情報の共有、法人を含めた意見交換を行い、支援への反映をお願いしたい。

(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・運営しており、本年度においても新型コロナウイルス感染症に係る休館時に遊びの企画や情報提供を実施したことは高く評価できる。また、新型コロナウイルス感染症対策を講じるなど利用者の視点を考えながら、児童の主体性・自発性・創造性を大切にされた多様な遊び及び体験の提供を続けている。

前年度は中止していた移動児童館やキャラバンを本年度は実施し、このような取組を通して県内各地域でのネットワーク形成中心機能を果たしていることは、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。

今後の更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、設置目的を果たすよう取り組んでいる。竣工から19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。

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る。

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）