

令和2年度指定管理者運営状況検証シート

県所管課	保健福祉部生きがい推進局子育て支援課
------	--------------------

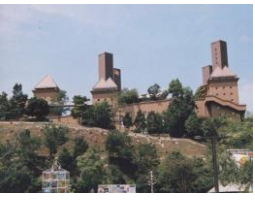
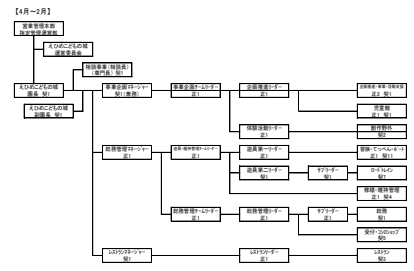
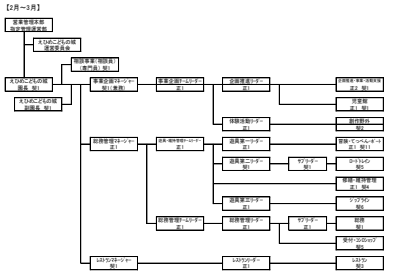
1. 施設名等 令和3年3月31日現在

施設名 (設置年月日)	えいめこどもの城 (平成10年10月24日)	所在地 電話 HP	愛媛県松山市西野町乙108番地1 089-963-3300 http://www.i-kodomo.jp/
----------------	---------------------------	-----------------	---

2. 指定管理者

指定管理者名	伊予鉄総合企画株式会社	指定期間	平成31年4月1日 ~ 令和6年3月31日 (5年間)
--------	-------------	------	-----------------------------

3. 施設の概要と指定管理者が行う業務等

設置目的	子どもたちが豊かな自然環境の中で、仲間同士や家族等とのふれあいを通じて、遊び体験をはじめ、自然体験、社会・文化体験等さまざまな体験活動を行うことにより、創造性や自主性、社会性、豊かな感性等を育むことができるとともに、県下の児童館等児童関連施設のセンター機能や指導者の養成等を行う研究・養成機能を持つ総合的な拠点施設として設置	施設の外観 
施設内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・体験施設(31.2ha)</li> <li>① こどものまちゾーン 大型児童館く1階:こどもタワー等、2階:多目的ホール等、3階:ワークショップ等、屋上:探索園</li> <li>② イベント広場ゾーン 芝生広場、くわがたのステージ、みずべのレストラン等</li> <li>③ 創造の丘ゾーン 創作工房、ハーブ園、花の丘等</li> <li>④ 冒険の丘ゾーン 冒険ステーション、四輪バギー、てっぺんとりて、ボブスレー、てんとう虫のモノレール等</li> <li>⑤ ふれあいの森ゾーン 森のとりて、森の広場、野鳥の森等</li> <li>・その他(駐車場:松山側駐車場(乗用車395台)、砥部側駐車場(乗用車105台))</li> </ul>	
指定管理者が行う業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 事業の実施に関する業務                             <ul style="list-style-type: none"> <li>①体験機会提供業務 ②遊具運行管理業務 ③活動支援業務 ④研究養成業務</li> <li>⑤その他の業務</li> </ul> </li> <li>2 施設等の利用に関する業務                             <ul style="list-style-type: none"> <li>①施設等利用許可業務 ②利用促進業務</li> </ul> </li> <li>3 施設等の維持管理に関する業務                             <ul style="list-style-type: none"> <li>①施設保守管理業務 ②保守点検業務 ③建築物環境衛生管理業務 ④備品管理業務 ⑤植栽管理業務 ⑥清掃業務 ⑦保安警備業務 ⑧駐車場管理業務 ⑨その他の業務</li> </ul> </li> <li>4 管理運営業務                             <ul style="list-style-type: none"> <li>①事業計画書等の作成 ②事業報告書の作成 ③事業評価業務 ④関係機関との連絡調整 ⑤指定期間終了後の引継業務</li> <li>5 その他こどもの城の管理運営に必要な業務</li> </ul> </li> </ul>	
施設の管理体制	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>【4月～2月】</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>【3月～1月】</p>  </div> </div>	
利用料金等	利用料金制 <input checked="" type="checkbox"/> 採用している <input type="checkbox"/> 採用していない 前年度からの変更 <input checked="" type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし (変更ありの場合、その内容) とべもりジップラインの追加	
開館日・開館時間	○開園日:毎週水曜日、年末年始(12/29～1/1)を休園日とし、それ以外は開園。(ただし、学校長期休業期間(春期、夏期、冬期)に小学校及び中学校が長期的に休業する期間。)及びゴールデンウィーク期間(4月下旬から5月上旬にかけて祝日及び日曜日が集中する期間)に含まれる水曜日は開園する。 ○開園時間:9時～17時(ただし、夏期の学校の長期休業期間中は9時～18時) ・夜間イベントの実施日は22時まで開園。	

4. 指定管理業務に係る県の委託料(協定締結額)

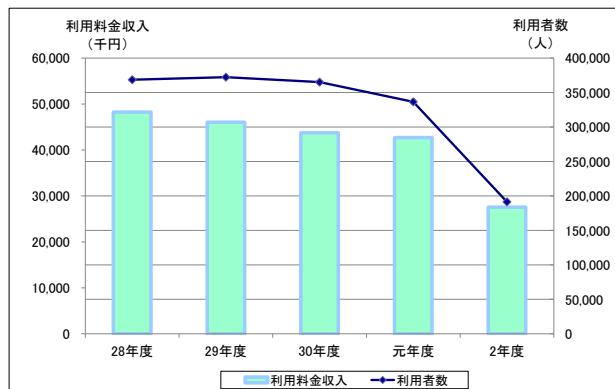
年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
県委託料(千円)	200,676	200,675	200,675	204,486	219,355	205,061

※新型コロナウイルス感染症拡大に伴う利用料金収入等の減少による委託料の増額:14,294千円(令和2年度実績)

5. 施設の利用状況

(1) 施設の利用者数と利用料金収入

年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	対前年度増減率
利用者数(人)	368,590	372,296	365,250	336,530	191,380	△ 43.1 %
利用料金収入(千円)	48,250	46,038	43,755	42,703	27,560	△ 35.5 %



(2) 利用者数、利用料金収入の増減理由

対前年度増減率が±5%以上の場合、その理由

(利用者数)  
 新型コロナウイルス感染症の影響により、4月14日～5月10日まで臨時休園。その後も断続的な感染拡大の長期化の影響もあり大幅減。

(利用料金収入)  
 新型コロナウイルス感染症の影響により、4月14日～5月10日まで臨時休園。その後も断続的な感染拡大の長期化の影響もあり大幅減。

## 6. サービスの質向上に向けた取組み

### ア) サービス向上を図る主な取組み

(○は指定管理者制度導入以降、継続的な取組み、☆は令和2年度の新たな取組み、※は利用者からの要望により実施)

令和2年度の内容	令和3年度の内容(予定含む)
<p>○学校の夏季長期休業期間中における閉園時間の1時間延長、夏季及び冬季の夜間イベント実施、学校長期休業期間中の全日開園、とべ動物園との駐車場共有化、毎月第二火曜を「家族の日」として成人の遊具無料化、毎月のイベントや体験コーナー等の情報をLINE@、Facebook、Twitter、Instagramを活用し発信。公式youtubeチャンネルにてコロナ禍で外出自粛を余儀なくされた子どもたちの為に、幅広い室内遊びや野遊びを提供する「あそびの動画」の配信をするなど、サービス向上及び利用促進の取組みを行っている。(例年行っているゴールデンウィーク全日開園、夏休み等のイベントガイドの作成・配布、大型イベント、ボランティアスタッフを主体とした事業についてはコロナ禍の影響で中止)</p> <p>☆コロナ禍で大型イベントが実施できない中、職員手作りでミニ運動会イベントを実施し、子どもたちの自粛による運動不足、ストレスの解消、保護者には成長の証を感じていただくなど好評を得た。</p> <p>☆16歳から22歳の2名以上で利用いただけるお得なセットプラン「TEAM割」を導入し、新たな客層へのサービス向上を図った。</p> <p>☆youtubeインストリーム広告などのデジタルマーケティングを実施し、利用促進を図った。</p> <p>☆四国最大スケールとなるとべもりジップラインオープニングに合わせ、えひめ愛護の子ども芸術祭表彰式、とべもり三施設周遊イベント「松丸くんからの謎解き挑戦状! 2021」、コアイベント「松丸くんと謎解き対決!」を実施し新たな客層へのアプローチを行った。</p> <p>☆とべもり3施設(えひめこどもの城・とべ動物園・愛媛県総合運動公園)でのホームページ連携、広報物の相互連携を実施。</p>	<p>・三密回避など感染症対策に沿ったイベントの実施。</p> <p>・youtubeインストリーム広告などのデジタルマーケティングを積極的に活用し、利用促進を図る。</p> <p>・とべもり三施設で連携した広報・イベントの実施。</p> <p>・ジップラインをメインコンテンツとした修学旅行等の団体誘致。</p> <p>・新たな客層に向けた体験コンテンツの開発。</p>

### イ) 利用者からの声への対応状況(令和2年度)

利用者からの評価や苦情・要望の主な内容	利用者からの苦情・要望への主な対応状況
<p>(利用者からの評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・クッキング、ワークショップなどのプログラムが良かった。</li> <li>・ボートやてんとう虫など遊具が楽しかった。</li> <li>・あいあい児童館の中が楽しい。</li> <li>・ナイトファンタジーが良かった。</li> <li>・楽しい時間をありがとうございました。また来ます。</li> </ul> <p>(利用者からの苦情・要望)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ボート乗り場へ降りていく階段が危ない。</li> <li>・森のひろばの遊具を直してほしい。</li> <li>・工作をもう少し分かりやすくしてほしい。</li> <li>・コロナの中でもっと楽しく遊べることをやってください。</li> </ul>	<p>(利用者からの苦情・要望への主な対応状況)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・経年劣化している木製階段等は可能な限り職員で応急処置を実施し、大型修繕までの損傷軽減を図っている。</li> <li>・森のひろばの8割の遊具が構造的な損耗のため、関係各所と協議を行っている。</li> <li>・職員対応クレームは即時に共有し、問題点の改善を行いサービス向上を図っている。</li> <li>・youtubeにてコロナ禍でも自宅で実践可能なあそびを発信している。</li> </ul>

## 7. 令和2年度実績に係る施設の利用状況及びサービスの質向上に向けた取組みに関する確認・検証

指定管理者の自己検証	県の施設所管課の確認・検証意見
<p>2年度の入園者数は、191,380人となりコロナ禍の影響で前年比145,150人減と非常に厳しい結果となった。4月14日から5月10日までの臨時休園、再開後も一部規制の影響もあり、4月5日のみで94,890人減となった。8月末までは第二波の影響もあり前年を大きく下回る状況であったが、例年好評の泡フェスの実施や、夏の夜間イベント「遊涼み会」では感染対策をとり、無料のレーザーショーや小規模ながら屋台祭を実施し、ステイホームで健全に遊べなかった親子に大変喜ばれた。9月には少しでも体を使ってもらおうと実施したミニ運動会で多くの来園があり単月で前年を上回った。10月以降は引き続きコロナ禍の影響で前年比65%の状況であったが、11月12月に実施した夜間イベント「ナイトファンタジー」ではイルミネーションに加え、くわがたのステージでの映画上映が好評で前年比95%まで回復した。1月以降は第三波の影響が顕著に出て、年間対前年対比57%となった。そのような状況であったが、3月13日のジップラインオープニング式典では、えひめ愛護の子ども芸術祭2020表彰式やとべもり3施設周遊イベントも実施し、えひめこどもの城魅力向上戦略に基づいた新たな客層へのアプローチや三施設連携などの初年度としてのスタートができた。</p> <p>経年劣化で使用できない大型遊具や設備が増えているが、今後も0歳から18歳までの児童には、各人が持っている生きていくチカラを育む体験できる「児童館としての魅力」、19歳から高齢者の新たな客層には「とべもりとしての魅力」を発信できるよう遊具新設や設備更新といったハード面および提供できる体験コンテンツといったソフト面の両面で「行ってみたい!」「また来たい!」と思っただけの施設運営を職員全員で取り組んでいきたい。</p>	<p>新型コロナウイルス感染予防のため、県の方針に基づく、臨時休園や園内施設の一部規制等を実施し、利用者数及び利用料金収入について例年の半数程度の実績となった。</p> <p>規制緩和後も、各所への手指消毒液や検温機器の設置、イベントの分散実施や人数制限等を行い、適切な感染防止対策に努めた。</p> <p>広告事業においては、マスコットキャラクターである「コンロちゃん」を活用しながら、ツイッターやインスタグラム等のSNSによる情報発信、YouTube公式チャンネルでは、室内遊びや野遊びを提供する「あそびの動画」の配信を行い、新型コロナウイルス感染症の影響で外出を自粛している子どものために情報発信を行った。</p> <p>学校の夏季長期休業期間中における閉園時間の1時間延長や全日開園、夏季及び冬季の夜間イベント実施、毎月第二火曜日を「家族の日」として成人の遊具無料化など、サービス向上や利用促進に取り組んだ。</p> <p>新たに導入されたとべもりジップラインは、オープン前には十分な研修を行い、安全安心な仕組みを構築し、3月13日にはオープニングイベントを実施のうえ、3月14日から一般利用を開始することができた。また、オープンに向けて、えひめこどもの城・とべ動物園・県総合運動公園の3施設が連携した周遊イベント等にも取り組み、中高生のみならず大学生・高齢者といった新たな層の利用者の来園につながっている。</p> <p>本年度以降、えひめこどもの城魅力向上戦略に基づき導入したとべもりジップラインを主軸として、えひめこどもの城が、本来の児童厚生施設としての役割に加え、これから先も幅広い年齢層に親しまれる施設であり続けるために、施設の安全性の確保やソフト事業の拡充に取り組む、来園者の増加に繋げてほしい。</p>

## 8. 指定管理者制度導入による効果と課題の検証

平成18年度の指定管理者制度への移行以来、マスコットキャラクターなどによるPR、無料バスのキャンペーン、閉園時間の延長、夜間イベントの実施など従来になかった取組みが好評を博し、制度導入直前の来園者数の落ち込みが改善されており、指定管理者制度導入の目的に合致した、一定の成果が上がっている。

えひめこどもの城が、これから先も多くの幅広い年齢層の方々に親しまれる施設であり続けるために、施設及び遊具の点検や補修に必要な経費を確保するとともに、利用者のニーズに応じた効果的かつ柔軟な企画・運営について検証していきたい。