

# 令和元年度指定管理者運営状況検証シート

県所管課	県民環境部環境局環境政策課
------	---------------


令和2年3月31日現在

施設名 (設置年月日)	愛媛県体験型環境学習センター (平成15年4月22日)	所在地 電話 HP	愛媛県松山市西野町乙103番地1 えひめこどもの城内 089-963-4811 http://www.i-ecohouse.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	県民の環境意識の向上を図るため、住宅等における地球温暖化対策技術の体験の場を提供するとともに、環境学習及び環境保全活動の支援を行う。	施設の外観
施設内容	エコ活動支援室、親子エコライフ室、展示ホール、展望デッキ、事務室	
指定管理者が行う業務	①センターの事業の実施に関する業務 ②センターの利用の許可に関する業務 ③センターの施設の利用の促進に関する業務 ④センターの施設、附属設備等の維持管理に関する業務 ⑤その他知事が定める業務	
施設の管理体制	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>【H31.4.1~R2.3.15】</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100px; margin: 0 auto;">センター長 (えひめこどもの城 園長兼務)</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>— エコライフ推進員(常勤)</li> <li>— エコライフ推進員(常勤)</li> <li>— エコライフ推進員(パート)</li> <li>— エコライフ推進員(パート)</li> </ul> </div> <div style="text-align: center;"> <p>【R2.3.16~R2.3.31】</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100px; margin: 0 auto;">センター長 (えひめこどもの城 園長兼務)</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>— エコライフ推進員(常勤)</li> <li>— エコライフ推進員(パート)</li> <li>— エコライフ推進員(パート)</li> </ul> </div> </div>	
利用料金等	利用料金制 <input type="checkbox"/> 採用している <input checked="" type="checkbox"/> 採用していない 前年度からの変更 <input type="checkbox"/> あり <input checked="" type="checkbox"/> なし (変更ありの場合、その内容) -	
開館日・開館時間	(開館日)毎週水曜日、年末年始(12月29日~1月1日)を休館日とし、それ以外は開館。(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で、年末年始を除く。)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館する。 (開館時間) 9時から17時まで	

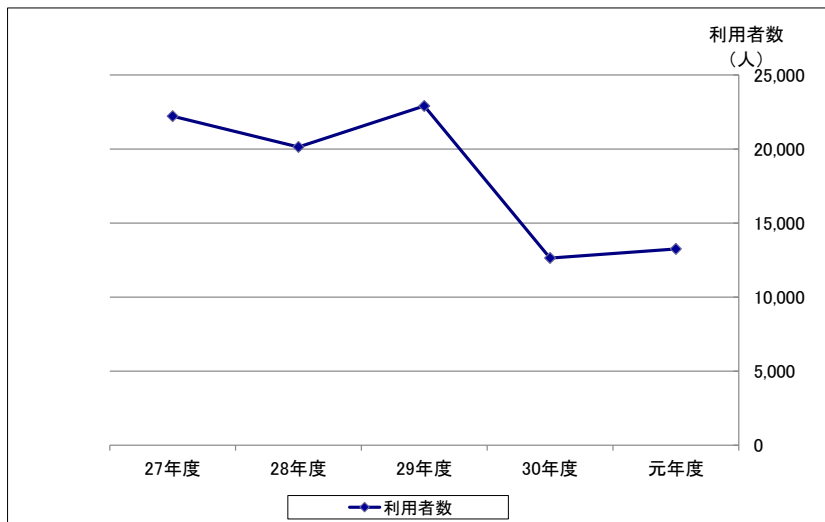
## 4. 指定管理業務に係る県の委託料(協定締結額)

年度	平成27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
県委託料(千円)	10,074	10,074	10,074	10,074	10,179	10,179

## 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27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	対前年度増減率
利用者数(人)	22,216	20,141	22,908	12,634	13,247	4.9 %
利用料金収入(千円)	-	-	-	-	-	%



### (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)	-
(利用料金収入)	-

## 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、☆は令和元年度の新たな取組み、※は利用者からの要望により実施)

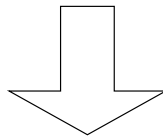
令和元年度の内容	令和2年度の内容(予定含む)
<p>○職員の資質向上のため、接遇研修、地震防災訓練、緊急時対応教育などの職員研修を実施。</p> <p>○利用者の安全確保やサービス向上のため、施設点検や日常清掃・定期清掃を実施した。</p> <p>○えひめこどもの城が発行する「スタンプカード」や「1年生パス」など各ポイントカードやサービス券をエコ・ハウスでも使用できるようにした。</p> <p>○事業が終了するごとに報告書を作成し、担当者レベルでも内容や収支について振り返りを行い、常によりよいプログラム、サービスを提供できるよう努めた。</p> <p>○施設内に来館者アンケートを設置したほか、イベントにおいても可能な限り参加者アンケートを実施し、それぞれのイベントについて感想や気づいたことなどを記入してもらった。また、やってみたいこと、興味があることなどを記入してもらい、企画立案の際の参考にした。</p> <p>○ホームページを随時更新し、施設紹介や各種プログラム・イベントの案内及び募集をしたほか、職員によるブログを頻繁に更新し、エコ・ハウスやイベントの様子を発信した。</p> <p>○こどもの城と連携して、LINEやSNSを積極的に活用し、各種事業等の案内を配信したり、園内放送での呼びかけをしたりして、来館者増に努めた。</p> <p>☆梅雨時、冬季など施設に足を運びづらい時期には、あいあい児童館内で「出張エコ・ハウス」と題して、普段エコ・ハウスでしている事業を、あいあい児童館内で体験してもらえるようにした。</p> <p>☆「ふれあいの池」に、2018年西日本豪雨の際流れ込んだ土砂がそのままになっていたのを、時間を見つけて職員の手で土砂を掘り、取り除き、草刈りをし、環境整備に努めた。水面が見えるようになり、野鳥が立ち寄ってくれるようになり、こどもたちとの昆虫採集にも使えるような環境が整った。</p> <p>☆職員の特性を生かしたプログラム(不定期の虫捕り、科学プログラムなど)を実施し、リピーターの確保に努めた。</p> <p>*「以前実施していたようなエコ・クッキングをしてほしい」との要望を得て、1月からエコ・クッキングを再開した。</p>	<p>・太陽光発電、電気自動車、V2Hシステム等の設備を展示、説明することで、これらの設備普及を促進する。</p> <p>・県民を対象に、環境について楽しみながら学べる体験型学習を実施し、環境保全に対する意識の醸成を図り、環境活動への参加を促す。</p> <p>・県民の積極的な環境活動の支援として、エコライフ推進員による相談や講座の実施、親子エコライフ室やエコ活動支援室の貸出を行う。エコ活動支援室については、事業の実施に支障のない範囲で、一般来館者の環境学習スペースとして一部開放する。</p> <p>・環境問題に関する情報収集、発信の拠点として、ホームページ、情報誌を通じて県民に情報提供を行う。</p> <p>・職員全員に利用者に対する共通の意識を持たせ、利用者が快適に施設を利用できる環境を育み、こどもの城と協調することで効果的かつ効果的な管理運営を行う。</p> <p>・利用者のニーズを取り入れるために、アンケートを実施する。いただいたご意見に対しては館内掲示等で回答を公開する。また、センター運営に利用者の意見を反映させるために、職員で定期的な会合を実施し、利用者の満足度の向上を図る。</p> <p>・職員の資質向上のため職員研修を実施する。</p> <p>・エコクラブや専門的分野のイベント等については、外部講師に協力を依頼し実施する。</p> <p>・館内掲示物やパンフレット等を見直し、内容の古いもの、色あせているものなどは順次交換していく。また、掲示は必要最小限にし、見やすい掲示に努める。</p> <p>・愛媛県主催イベントをはじめ、県内の環境活動団体等が実施するイベントに積極的に参加する。</p> <p>・ヒトを含む多様な生き物が集まる場所(ビオトープ)として、こどもの城と連携し、園内「ふれあいの池」「せせらぎの池」を整備し、それらを活かすプログラムを開発・提供する。</p> <p>・園内で採集できる自然素材を使ったクラフトなどを積極的に実施し、来館者が身近な自然を意識できるよう働きかける。</p> <p>・「みどりの月間」、「環境月間」、「地球温暖化防止月間」など、特に環境を意識するように設けられた時期に合わせて、環境に関するイベントを実施する。</p>

### イ) 利用者からの声への対応状況(令和元年度)

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>・(昆虫について)とてもわかりやすく説明してもらえた。虫は苦手だが、こどもたちと育てるのが楽しくなった。</p> <p>・(かまどでご飯を作るイベントで)最初上手にできなくて不安だったけれど、丁寧に教えていただいて上手にお米が炊けて嬉しかった。</p> <p>・こどもたちもいい経験になった。</p> <p>・(かまどでご飯を作るイベントについて)また参加したいと心から思った。毎週してほしい。</p> <p>・(科学イベントに参加して)こどもが飽きてしまわないか心配だったが、実験したり工作したりと楽しみながら学ぶことができてよかった。</p> <p>・場所がわかりにくい。</p> <p>・参加したいイベントがあっても、情報がどこで手に入るかわからない。</p>	<p>・えひめこどもの城あいあい児童館内他園内掲示板にイベントチラシを掲示し、こまめに張り替えた。</p> <p>・エコ・ハウス近くに2か所手作り看板を設置。</p> <p>・てっぺんとりて、創作工房に、そこからの地図と施設案内を掲載したチラシを配置し、現地のスタッフにもエコ・ハウスを紹介してもらえるようにした。</p> <p>・こどもの城イベントガイド、イベントポスター、HPにイベント案内を掲載してもらおうほか、令和元年6月からは単独の情報チラシ(「月刊エコ・タイム」)を製作し、園内のほか松山市駅のパンフレットスタンドにも場所を確保していただき、配布するようにした。</p>

## 7. 令和元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>来館者から「施設の存在自体を知らなかった」「あるのは知っていたがこれまで来たことがなかった」「せっかくいいイベントをたくさんやっていて、参加したいと思うのに、どこで情報を得たらいいのかわからない」等の声を多くいただいたので、看板を設置したり、独自に情報誌を作ったり、まめにブログを更新したりと、広報にも力を入れた。</p> <p>冬期や悪天候時など来館者があまり見込めないようなときや、こどもの城で幼児対象プログラムを実施しているときなどには、こどもの城のあいあい児童館内でスペースを借りて、「出張エコ・ハウス」と題して普段実施している簡単なプログラムや、エコ・ハウスで飼育している生き物を持って行き、エコ・ハウスの存在を知ってもらうことから始めた。</p> <p>スタッフの特性を生かしたプログラムを多く実施したり、7月末に設置していただいた電気自動車に絡めたプログラムを行ったり、「エコ・ハウスならではの」ものを提供できるように、またリピーターにつながるように居心地の良い空間づくりや来館者への対応に努めた。</p> <p>7～11月の気候のいい時期には、昨年度を大きく上回る来館者を得ることができたので、一定の効果があったのではないかと思います。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者に対して事業毎にアンケートを実施するほか、毎月来館者数や事業内容の分析を行い、事業内容の見直しや新規プログラムを実施するなど、事業の充実を図るよう取り組んでいる。</li> <li>・実際に利用者の要望により、廃止していたプログラムを復活させるなど、利用者の意見等が事業に反映されている。</li> <li>・職員の資質向上のため、職員研修を実施するなど、利用者へのサービス向上に努めている。</li> <li>・梅雨時や冬季で来館があまり見込めない場合でも、こどもの城のメイン施設を活用した出張事業を行うなど、積極的な活動を行っている。</li> <li>・日常生活の中でも実用性のある物(工作)を多数実施したり、より分かりやすい環境学習の提供を行っている。</li> <li>・令和元年度からエコ・ハウス独自の広報誌「月間エコ・タイム」を発行しており、イベント情報や昆虫等の紹介などをこどもの城や松山市駅に設置し、施設の魅力発信に努めている。</li> <li>・また、こどもの城と連携し、SNSを積極的に活用して各種イベント情報を発信し、来館を促すような取組を行っている。</li> <li>・来館者からの苦情は1件もなく、満足していただける事業を実施していると考えます。</li> <li>・平成30年の豪雨災害以前の来館者数(2万人強)までには至っていない。また、年度末には新型コロナウイルス感染症の影響から休館を余儀なくされたが、2年度においても引き続き積極的な来館の周知及び利用者サービスの向上を図り、来館者の増加に努めていただきたい。</li> </ul>



## 8. 指定管理者制度の導入による効果と課題の検証

<p>民間企業のノウハウを活用したプログラムの実施や、利用者へのサービス提供により、指定管理者制度導入以降、おおむね順調に伸びてきていたが、この2年間で7月豪雨災害、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、一時休館する期間もあり、利用者が減少となった。</p> <p>イベントの参加者については、様々な周知方法を利用し、定員に達するまで戻ったが、全体の利用者は29年度の約半数となっているため、今年度はまず、利用者数を戻すことが必須であると考えており、月刊誌の継続等に加え、更なる周知徹底に努める必要がある。</p> <p>ある程度利用者数が増えてきたら自然とイベント等の参加人数も増え、活気ある施設となると考えるため、引き続き運営に御尽力いただきたい。</p>
--