

25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

平成26年3月31日現在

1. 施設名等

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	松山市西野町乙103-1 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	イヨテツケーターサービス株式会社	指定期間	平成21年4月1日 ~ 平成26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、展望デッキ等	
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センターの利用許可業務及び利用促進業務 ③センターの施設・付属設備の維持管理に関する業務 ④その他センターの管理運営に必要な業務	
施設の管理体制	センター長 (えひめこどもの城園長兼務) リーダー (こどもの城管理運営兼務) エコライフ推進員(常勤) エコライフ推進員(常勤) エコライフ推進員(常勤)	
利用料金等	利用料金制 ☐ 採用している ☒ 採用していない 前年度からの変更 ☐ あり ☒ 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27日～1月1日)を休館日とし、それ以外は開館。(ただし、水曜日が国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日(以下「休日」という。)に当たるときは、当該直後の休日でない日を休館日とし、学校の長期休業期間及びゴールデンウィークは水曜日を休館日としない。) ・(開館時間) 9時から17時	

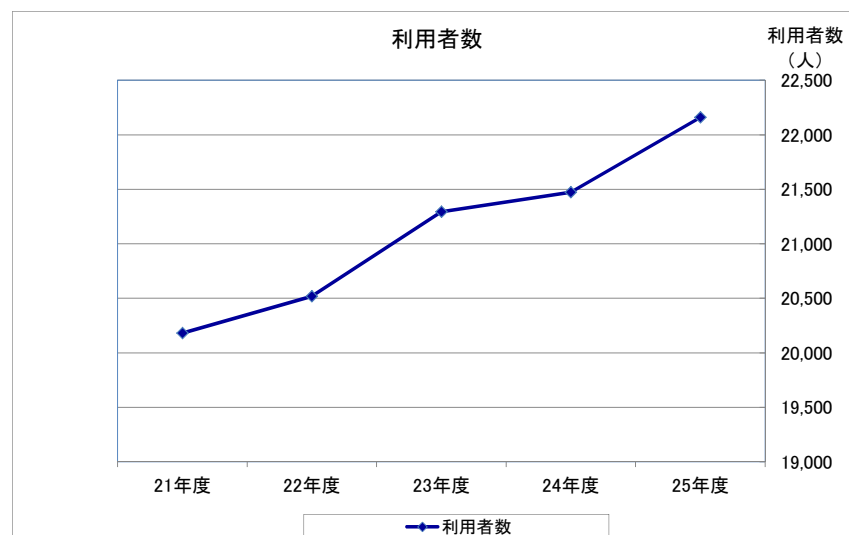
4. 指定管理業務に係る県の委託料(協定締結額)

年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
県委託料(千円)	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000	10,074

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	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	対前年度増減率
利用者数(人)	20,182	20,519	21,294	21,474	22,159	3.2 %
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、☆は平成25年度の新たな取組み、※は利用者からの要望による取組み)

平成25年度の内容	平成26年度の内容(予定含む)
○職員の資質向上のため、接遇研修、専門研修、環境教育、緊急時対応教育などの職員研修を実施した。 ○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。 ○利用者のニーズを把握するため、利用者にアンケートを実施し、施設運営や事業実施内容の改善を図った。 ○ホームページを利用して、施設紹介や各種プログラム・イベントの案内及び募集を実施した。 ○職員がブログにより、イベント情報等を発信した。 ○こどもの城と連携したメールマガジンや広報誌により、各種プログラム・イベントの情報を提供した。 ○自主事業として、学校向けに環境プログラムの案内送付や、児童館にセンターの利用案内を行いセンターの利用を積極的に推進した。 ○イベント事前WEB申込を活用し、申込手続きの利便を図った。 ○出張えひめエコ・ハウス(出前講座)を実施した。	○今まで掲げてきた事業展開における4つの基本理念に、新たに「親子一体の環境学習の提供と環境配慮への実践の支援」を加え、サービスの一層の向上を図る。 ○職員の資質向上のため職員研修を実施する。 ○ホームページ等を活用し、引き続きイベント情報等の発信を積極的に行う。 ○利用者の安全確保やサービス向上のため、施設等の適切な維持管理に努める。 ○サービスの一層の向上を図るため、来館者に対してアンケートを実施する。また、アンケート内容は回答を添えて館内に掲示し、ホームページで公開する。 ※自然体験型プログラムをより充実させてほしいとの要望があった為、26年度は新規に2つの自然体験型プログラムを定期的実施する。

イ) 利用者からの声への25年度の対応状況

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
【事業関係】 ・夏休みの宿題の参考になるようなイベントを実施してほしい。 ・アイス・シャーベット作りがしたい。 ・エネルギー関係の体験がしたい。 【施設運営関係】 ・スタッフが親切で、また小さい子でも分かりやすい説明をしてくれて良かった。 ・1日中ゆっくり過ごせた。 ・こんな施設があるとは今まで知らなかった。また来たい。	【事業関係】 イベントについては、アンケートなど利用者の要望に沿って企画、実施し、多くの利用者に喜ばれた。 ※県外にいる知り合いにイベント(工作)の事を教えたいので、材料が欲しいとの問い合わせもあった。 【施設運営関係】 ・常に利用者目線に立つての対応をスタッフが一丸となって取り組むことができた。 ・駐車場から距離があるため、利用者が気持ちよく休められるよう、休憩スペースなどの環境づくりを心掛けた。 ・まだエコハウスのこと(場所)を知らない人が多いため、こどもの城児童館内、レストラン、各遊具施設にエコハウスの案内チラシを掲示した。

7. 25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
・平成25年度の年間来館者数は22,159名、前年比103.2%と昨年度に引き続き来館者数を更新することができ、過去最高の年間来館者数となった。 ・今年度は4月の開館10周年記念イベントの開催、これに併せた告知活動の効果により、多くの方が施設に興味、関心を持ち、施設への利用促進につながったと思われる。 ・事業面については、開館10周年記念イベントを皮切りに、「実験」と「クッキング」が一緒に楽しめるイベントや、専門的な科学工作など、エコ・ハウスでしか体験できないような企画を多数実施することができた。	・利用者にアンケートを実施するほか、毎月来館者数の分析を行い、事業内容の見直しや新規プログラムを策定するなど、実施事業の充実を図るよう取り組んでいる。 ・利用者の要望等を適切に把握するとともに、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。 ・ホームページによる各種プログラムやイベントの案内のほか、こどもの城と連携したメールマガジンにより情報発信するなど、積極的な広報に努めている。 ・引き続き、利用者サービスの向上を図り、適切な施設運営に努めてほしい。

8. 指定管理者制度の導入による効果と課題の検証

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、指定管理者導入以降、利用者数は順調に伸びており、平成25年度は22,159名と過去最高となるなど、一定の成果が上がっている。