２　５　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

平成26年3月31日現在

施設名 （設置年月日）	えひめこどもの城 （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/

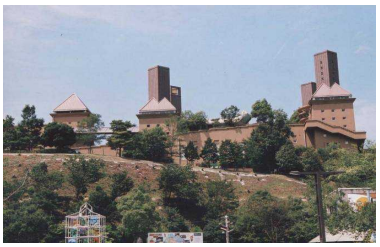
2. 指定管理者

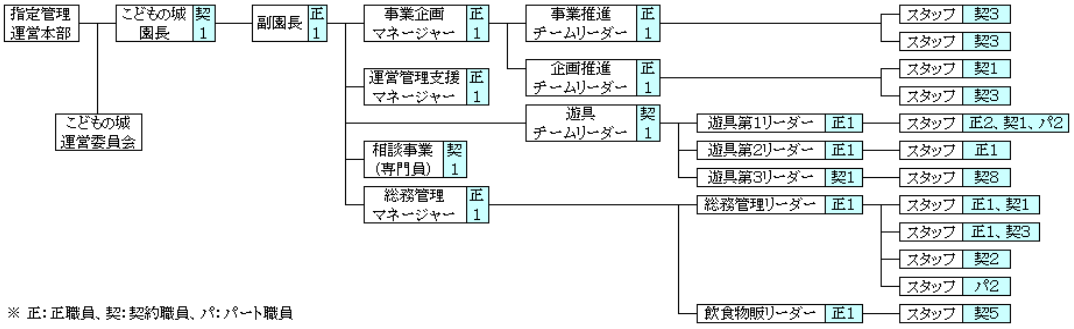
指定管理者名	イヨテツケーターサービス株式会社	指定期間	平成21年4月1日　～　平成26年3月31日	（5年間）

3. 施設の概要と指定管理者が行う業務等

設置目的	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。
施設内容	・体験施設（31.2ha） ①　こどものまちゾーン　大型児童館<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> 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 ③　創造の丘ゾーン　創作工房、ハーブ園、花の丘等 ④　冒険の丘ゾーン　冒険ステーション、四輪バギー、てっぺんとりで、ボブスレー、てんとう虫のモノレール等 ⑤　ふれあいの森ゾーン　森のとりで、森の広場、野鳥の森等 ・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)）

施設の外観



指定管理者が行う業務	1　事業の実施に関する業務 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　⑤その他の業務 2　施設等の利用に関する業務 ①施設等利用許可業務　②利用促進業務 3　施設等の維持管理に関する業務 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 4　管理運営業務 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 5　その他こどもの城の管理運営に必要な業務
施設の管理体制	

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	・(開園日)毎週水曜日、年末年始(12/27～1/1)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園する。) ・(開園時間)①　9時から17時(ただし、夏期の学校長期休業期間中は9時から18時) ②　夜間イベントを実施する日は22時まで開園することがある。

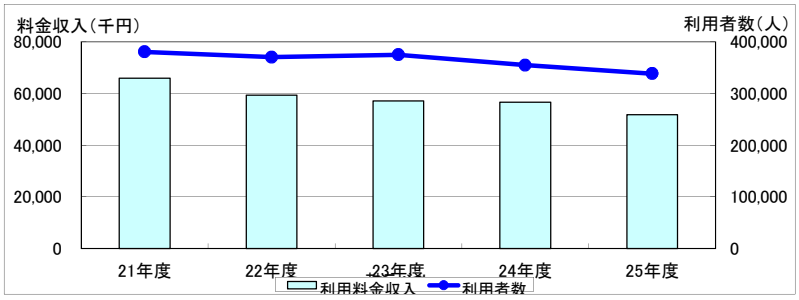
4. 指定管理業務に係る県の委託料（協定締結額）

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）	195,700	195,700	195,474	195,214	195,214	200,676

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)	380,294	370,220	374,700	354,630	338,250	△ 4.6 %
利用料金収入(千円)	65,861	59,289	57,089	56,671	51,791	△ 8.6 %



（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） ・故障や数年に一度の定期点検により、一部の遊具の稼働日数が例年よりも少なかったことに伴う減 ・開園15周年記念イベントの一環として、毎月1回遊具無料開放の日を設定したことに伴う減

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）
○　24年度に引き続き、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、夏季及び冬季に実施する夜間イベント実施、学校長期休業期間中及びゴールデンウィーク期間中は休園日を設けないこと、とべ動物園との駐車場共有化、毎月第二火曜を「ママの日」として成人女性の遊具無料化、県内の幼稚園・保育園・小中学校等に対し指定管理施設合同のスタンプラリーを取り入れた「夏休みイベントガイド」の児童数分作成・配布を行うとともに、各種利用者へのサービス向上及び利用促進の取組みを行っている。また、実施事業については、通常の事業のほかに、企業・他施設等とのタイアップ事業や夜間イベント、ボランティアスタッフを主体とした事業について、25年度も内容を充実させ、事業の定着化を図るとともに、開園15周年記念イベントを盛大に実施するなどして、一定の成果をあげた。	26年度も引き続き、好評の長期休暇の無休営業や時間延長、遊具等無料利用券の発行等を継続するとともに、各種の事業において、新イベントを企画実施したり、既存事業の拡充を図り、来園者拡大に努める。

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
（利用者からの評価） ・スタッフがとても親切だった。 ・楽しい遊具があり、コシロちゃん（キャラクター）に会えてよかった。 ・様々なイベント・行事があってよかった。 ・レストランのメニューの味、量がよかった。 （利用者からの苦情・要望） ・フリーパス券を発行してほしい。 ・スタッフの態度が無愛想だった。 ・フリースペースがいつも混雑している。 ・ミニSLを復活してほしい。 ・遊具の待ち時間が長いので何とかしてほしい。 ・歩道がガタガタで歩きにくかった。	（利用者からの苦情・要望への主な対応状況） ・フリーパス券については、今後の課題としたい。 ・接遇についてスタッフを指導するとともに、全員に対して研修を実施した。 ・ミニSLは修理・維持管理費等を検討した結果、やむなく休止したもので、理解を図った。 ・スタッフの人数に限りがあるが、混雑解消に向けてできる限りの手を打ちたい。 ・損傷が著しい箇所から、計画的に修繕を実施していく。

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
（指定管理者の自己検証） 25年度は、「笑顔で一歩、また一歩」をスローガンに、スタッフが積極的に業務に取り組むとともに、開園15周年を迎えることから、コイン式を除くすべての遊具を無料とする「感謝の日」（毎月第4火曜日）を実施したほか、新遊具「コシロちゃん赤バス」の導入、月ごとの魅力あるイベントの実施など、来園者増につながるさまざまな取り組みを行ってきたが、夏場の記録的な猛暑の影響などにより、前年度を下回る結果となってしまった。 平成26年度については、指定管理者として3期目のスタートとなることから、今後5年間の運営を行うに当たり、現在の状況を打破すべく、今一度、事業や遊具、飲食などの各セクションの体制、運営面での改善を図るとともに、来園者のニーズに的確に応えることができるよう、各スタッフの一層のスキルアップを図り、来園者に喜ばれる施設づくりを目指していきたい。 なお、来園者等の苦情や要望については、園内で利用者アンケートを実施するなど、常に来園者の声の把握に努めており、「お客様担当」を置いてクレームに対応するとともに、改善を要するものは対応の上で各スタッフにも周知している。また、アンケート結果に対する対応や回答は、園内に掲示するなど公開に努めている。	（県の施設所管課の確認・検証意見） 昨年度に引き続き、マスコットキャラクター「コシロちゃん」によるテレビやラジオCM等を活用した宣伝・営業活動や、新小学1年生向け無料パスポート・各種無料券・こどもの城だより・夏休みイベントガイドブックの発行などの利用促進策を行うとともに、企業・他施設等とのタイアップ事業や創意工夫をこらした夜間イベントなど、実施事業の充実を図るための積極的な取組みを行っている。また、開園15周年ということで、これを記念したさまざまな魅力あるイベント等を実施しているほか、新遊具の導入など、来園者の増加に繋がる取組みを積極的に実施している。 しかしながら、夏場の記録的な猛暑など、スタッフの努力ではどうにもならない要因などもあり、25年度の来園者は、前年度を下回る結果となってしまった。 26年度は、指定管理者として3期目のスタートの年度であることから、これまでの取組みを振り返り、改善できる点は更なる改善を目指すなど、これまで以上に積極的な事業展開を図って、来園者の増加に繋げてほしい。 なお、苦情・要望については、昨年度も遊具の整備や利用料金等を中心にいくらか寄せられているが、問題となるような大きなトラブルもなく、改善可能なものについては、指定管理者として概ね適切に対応できているものと認められる。

8. 指定管理者制度の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、無料パスの設定、開園時間の延長、夜間イベントの実施など従来にない取り組みが好評を博しており、入園者数が17年度(306,540人)比で1割以上増加するとともに県民へのサービス向上に繋がっている。その一方で、県委託料は3割程度削減となっており、指定管理者制度導入の目的に合致した管理運営がなされ、一定の成果が上がっている。

なお、天候不順等の影響とはいえ、ここ2年ほど来園者が減少しているので、ニーズを掴んだ効果的なイベントの実施等、来園者の増加に繋がる積極的な事業展開を図っていく必要がある。