

平成26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27年3月31日現在


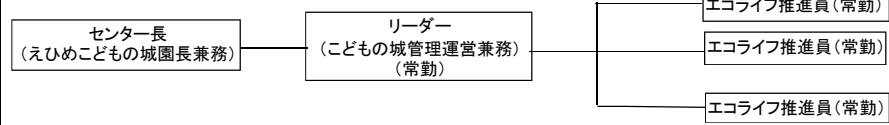
1. 施設名等

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26年4月1日 ~ 平成31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(その他知事が定める業務)	
施設の管理体制		
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28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	

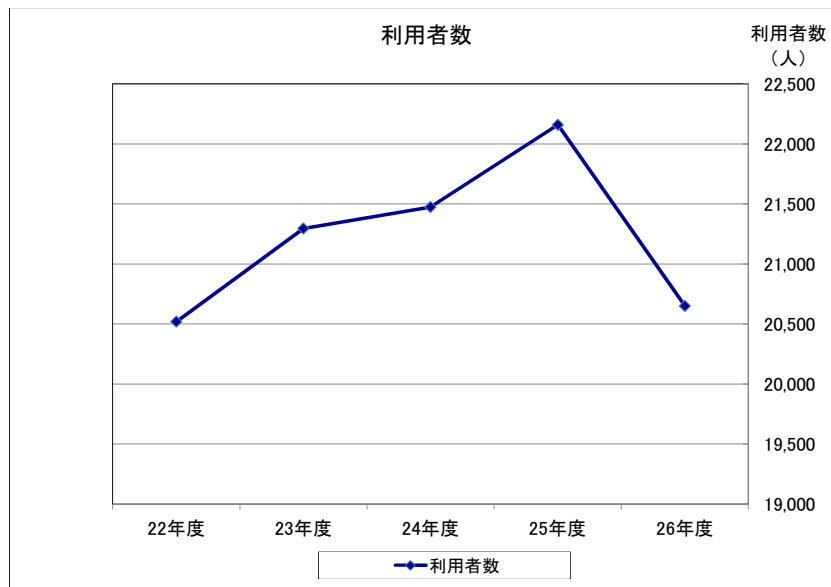
4. 指定管理業務に係る県の委託料(協定締結額)

年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
県委託料(千円)	10,000	10,000	10,000	10,000	10,074	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	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	対前年度増減率
利用者数(人)	20,519	21,294	21,474	22,159	20,649	△ 6.8 %
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)
 前年度は、開館10周年ということもあり、4月に記念イベントを実施したことにより、利用者数が大幅に増加したが、今年度は4月週末の度重なる天候不順、又ゴールデンウィーク等の繁忙期に思うように利用者が伸びず、上期において、前年度より2,240名少ない結果となった。この影響で年間を通して、対前年度で減少する結果となった。(下期については、前年度比で730名の増加になっている。)

(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、☆は新たな取組み、※は利用者からの要望による取組み)

平成26年度の内容	平成27年度の内容(予定含む)
<p>○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。</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>○利用者のニーズを把握するため、利用者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。</p> <p>○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開始した。</p> <p>○職員がブログにより、イベント情報等を発信した。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○出張えひめエコ・ハウス(出前講座)を実施した。</p> <p>☆月間プログラム(体験学習)にちなんだ掲示物やクイズを常時館内に設置した。</p> <p>☆ボランティアスタッフの知恵・技術を活かしたイベントを開催した。</p> <p>※「自然」や「生態系」をテーマにした企画の充実した。</p>	<p>○今年度は外部企業、および団体との共催イベントを積極的に企画し、来館者の増加に繋げていく。</p> <p>○広報、告知を強化し、団体利用の増加を図る。</p> <p>○職員の資質向上のため職員研修を実施する。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p>

イ) 利用者からの声への26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
<p>【事業関係】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ミニソーラーバッテリーカーの体験工作を実施してほしい。 ・地球が今どうなっているのか知りたい。 ・子ども達にとってエコの知識が増え、忘れられないものとなっていると思う。 <p>【施設運営関係】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの方が丁寧で助かった。楽しかった。 <p>【団体利用】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもが興味をそそる内容のものでよかった。保護者にも好評だった。 ・体を動かしながら学習することができてよかった。 	<p>【事業関係】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・イベントについては、アンケートの意見を含めて、実現可能なものは積極的に実施できるように取り組んだ。また、各プログラムを行う際には、環境をテーマとした簡単な講座も行い、参加した子ども、大人と一緒に学べるように心掛けた。 <p>【施設運営関係】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、お客様に喜んでいただける接客をスタッフ一同心がけていく。 <p>【団体利用】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後もお客様に喜んでいただけるよう、プログラム内容をより充実させて取り組んでいく。

7. 26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>・平成26年度の年間来館者数は20,649名で、前年を下回る結果となった。上期の度重なる週末の天候不良が大きな要因となり、上期は厳しい状況が続いたが、下期に入ると徐々に増加傾向に戻り、下期は8,977人と昨年を上回り、今年度も年間来館者数2万人を突破することができた。</p> <p>・事業面については、今年度もアースデイ、ゴールデンウィーク、青い地球に感謝祭等、通常のプログラム以外の特別イベントを幅広く実施でき、来館者数に繋げることができた。翌年度については、外部企業、団体との共催イベント数を増やすことを目標に、より充実したプログラムをお客様に提供できるよう取り組んでいく。</p>	<p>・26年度の利用者数は、20,649名と前年比6.8%減となり、指定管理制度を導入してから、初めて利用者数が減少した。要因としては、前年度が開館10周年ということで4月に開催した記念イベントによる影響や、天候等があげられる。</p> <p>・県の取組み(クールシェア等)を講座とともに紹介しており、県との一定の協力も行っている。</p> <p>・講座の参加者が主体となっていけるような工夫を推進して実施している。</p> <p>・こどもの城のロードトレインを活用したり、こどもの城での出張講座を積極的に行い、来館者増に取り組んでいる。</p> <p>・苦情やトラブルについても特になく、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。</p>

8. 指定管理者制度の導入による効果と課題の検証

<p>18年度からイヨテツケーターサービス株式会社を指定管理者とする指定管理者制度の導入により、民間企業のノウハウを活用して、えひめこどもの城と一体的な運営管理を行い、その結果、導入当初と比べ施設運営経費の削減や年間入館者数の増加につながっており、一定の効果が認められる。</p>
--