

令和3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
------	---------------


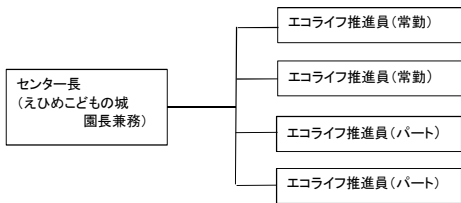
1. 施設名等

		令和4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、付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		
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、水曜日が国民の祝日に該当する法律に規定する休日に当たるとき並びに学校長期休業期間(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 (臨時休館) 新型コロナウイルス感染拡大防止の為、4月9日～5月31日及び8月20日～9月12日の期間は臨時休館。	

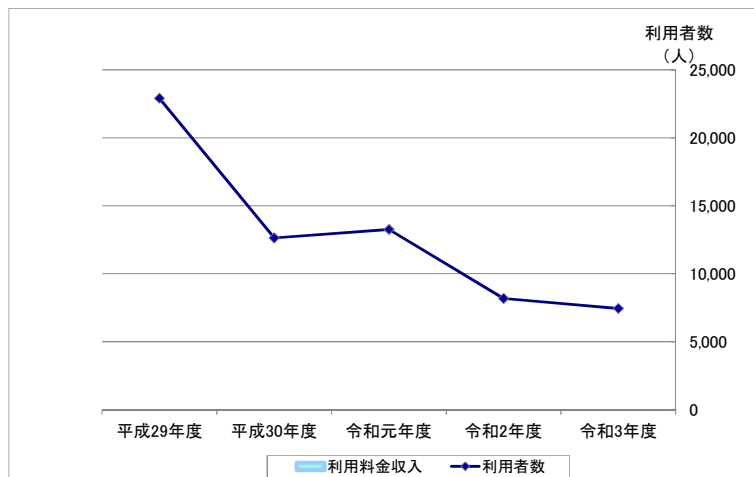
4. 指定管理業務に係る県の委託料(年度別協定締結額)

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	令和4年度
県委託料(千円)	10,074	10,074	10,179	10,179	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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	対前年度増減率
利用者数(人)	22,908	12,634	13,247	8,174	7,436	△ 9.0 %
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)
 新型コロナウイルスの影響により、例年最も入館者数の多いゴールデンウィーク期間中に臨時休館となり、その後も感染対策のため、一部プログラムの中止等の措置を断続的に実施したため。

(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3年度の新たな取組み、※は利用者からの要望により実施)

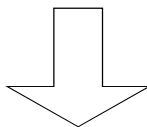
令和3年度の内容	令和4年度の内容(予定含む)
<p>○職員の資質向上のため、接遇研修、地震防災訓練、緊急時対応など職員研修を実施(臨時休館やイベントの縮小があり、また新型コロナウイルス感染拡大防止のため一部研修内容の変更等があったが、研修自体は実施した)。</p> <p>○利用者の安全確保やサービス向上のため、施設点検や日常清掃・定期清掃を実施した。</p> <p>○えひめこどもの城が発行する「スタンプカード」「1年生パス」など各カードをエコ・ハウスでも使用できるようにした。</p> <p>○事業が終了することに報告書を作成し、内容や収支について振り返りを行い、常によりよいプログラム、サービ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の感想や気づいたことなどの記入をお願いした。</p> <p>○ホームページを随時更新し、施設紹介やプログラム、イベントの案内及び募集を行った。</p> <p>○こどもの城と連携してSNSを積極的に活用し、各事業の案内を配信したり、園内放送での呼びかけを行い、来館者増に努めた。</p> <p>☆「とべもりジップライン」の運行開始を受けて、えひめこどもの城と協力して平日のジップライン利用者をターゲットにしたチラシを新たに作成し、施設の周知や利用を促した。</p> <p>☆愛媛県からの単年度委託事業として、クールチョイス実践動画発信事業を受託し、気候変動抑制やSDGs実行につながる具体的な行動を日常的に取り入れられるよう、親しみやすい動画を作成し、FacebookやYoutubeなどを利用して配信した(年間12本)。</p> <p>☆普段のくらしをエコライフにシフトできるよう、新たに「親子エコ・チャレンジクラブ」を企画、実施した。</p>	<p>・「青い地球に感謝祭」イベントを「みどりの月間」中に設定。県外からの来園者が多いGWを含むことを考えて、ミカンジュースをテーマに、気候変動等についての理解を促進するイベントを実施する。</p> <p>・環境問題解決に不可欠な科学的視点を育むきっかけとするため、STEAM教育を取り入れ、4歳～小学3年生親子を対象にした科学体験イベント「プチャラボ」を新たに企画、実施する。</p> <p>・さまざまな事業名で行っていた生活系の事業を、「手づくりエコライフ」事業として一本化し、季節に応じた内容を提供する。</p> <p>・ビオトープ整備の日を決め、定期的に行う。また、一般参加者を巻き込み、エコ・ミュージアムとして確立していくため、月1回程度イベントとして整備を行う。</p> <p>・科学系、生活系にくらべやや弱かった自然系の事業を、「森の探偵団」として、毎月1回程度実施し、年間を通して自然に親しむプログラムを提供する。</p> <p>・子どもエコ・クラブとして「エコ・サイエンスクラブ」を継続する。</p> <p>・「親子エコ・チャレンジクラブ」は、「エコ・チャレンジクラブ」と改名し、生活系、自然系のプログラムを実施する。また、SDGsのターゲットや考え方も積極的に取り入れていく。</p> <p>・新たに「はんだ工作クラブ」を企画・実施し、こどもがじっくりモノづくりに取り組める時間と場所、道具を提供する。</p>

イ) 利用者からの声への対応状況(令和3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>・スタッフの人が話が早く意味が分からなかったり、次に進むのが速い(「ソーラーランタンづくり」)</p> <p>・最初の説明が難しいので、もう少し簡単に説明してほしい(「LEDミニツリー」)</p> <p>・こどもといっしょに体験しながら学べてよかった(年間通して同様の意見多数)。</p> <p>・火起こしは普段やることがないので、貴重な体験だった(「食と環境を考える『お米』」)。</p> <p>・科学はおもしろいとおもいました(「音のサイエンス『カリンバ』」)</p> <p>・簡単にできる料理で、災害時にも役に立つところがとても良いと思った(「食と環境を考える『バッククッキング』」)</p> <p>・本当の焼き芋が食べたいと思って参加しました。お話がとてもおもしろくて聞き入ってしまいました(「食と環境を考える『焼き芋』」)。</p> <p>・クイズが面白かった。こどもにもわかりやすいように説明があったよかった。自分で掘らせてもらえて楽しかった(「カブトムシを育てみよう(幼虫編)」)</p> <p>・最後に新聞袋の作り方を教えてもらって、プラスで楽しめました(「虫よけキャンドル」)</p> <p>・くわがたの飼い方をしてほしい。</p> <p>・カブトムシのわなを仕掛けに行きたい。</p>	<p>・科学系のイベントでは、専門用語の使用によりどうしても説明が難しくなってしまうので、できるだけ平易な言葉を使ってもらうよう講師をお願いしたり、対象年齢の見直しを行った。また、エコハウスの職員がイベントに関わることで、進行についていけない参加者がでないように注意した。</p> <p>・自然系、生活系のイベントでは、できるだけわかりやすい表現と、こどもも含め参加者が積極的に参加できる仕掛け(クイズ形式など)を取り入れ、「おもしろかった」「またやりたい」と感じてもらえるよう努めた。</p> <p>・新聞エコバッグが喜んでもらえることが分かったので、できるだけ作り方を伝えたり持って帰ってもらったりした。</p> <p>・えひめこどもの城園内にはカブトムシを採集できるポイントがいくつかあるが、どうしても夜間になってしまうこと、ごく少数しか対応できない(1回1~2組)ことなどから、現時点では実施は難しい。</p> <p>・「カブトムシを飼ってみよう」と同じようにクワガタのイベント実施を希望する意見が複数あったが、カブトムシと違い飼育が一年では終わらないこと、種類が多くそれぞれにファンがいること、カブトムシより繁殖や採集が難しいことなどから、現時点では実施は難しい。</p>

7. 令和3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>昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染拡大の影響が大きかった。4～5月と8～9月の2回に渡って臨時休館したほか、再開館したあとも、小学校などで児童間のクラスターが発生するなどしたため、不特定多数の人が集まる施設にはなるべくいかないよう指導が入るなど、来館者を獲得するには難しい年だった。また、飲食を伴うイベントを実施する際には、個別での調理や飲食が可能な環境を整える必要があるなど制約が多く、人気があっても実施できなかつたり、申し込みは多くても少数しか受け入れできないこともあった。</p> <p>しかしながら、新規企画についていくつか実施できたものもあり、アンケートでもおおむね高評価をいただくことができた。制約があるからこそ無駄をなくし最も伝えたい点はなにか、どうすれば最も効果的に伝えることができるかを見直すこともできた。次年度以降につながる年であったと思われる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・県内における新型コロナウイルス感染拡大に伴う2度の臨時休館などにより、来館者確保に苦慮する年だったが、新規企画の実施やSNSやホームページによる情報発信など、来館者獲得や利用者満足度向上への工夫を凝らした運営を行っている。 ・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。 ・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。 ・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(出張エコ・ハウス)を行うなど、積極的な活動を行っている。 ・日常生活の中でも実用性のあるもの(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。 ・センター独自の広報誌「月間エコ・タイム」によるイベント情報や昆虫等の紹介のほか、こどもの城発行のイベントガイドにセンターの告知スペースを設けるなど、工夫を凝らしながら施設の魅力発信に努めている。 ・こどもの城と連携し、SNSを積極的に活用して、各種イベント情報やセンター周辺の自然の様子を発信し、来館を促すような取組を行っている。 ・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える。 ・令和4年度においても、新型コロナウイルス感染症対策に配慮しつつ、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。



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、おおむね順調に利用者数が伸びてきていたが、この4年間に於いては、平成30年7月豪雨災害や新型コロナウイルス感染症の影響を受け、臨時休館する期間もあり、利用者数が減少傾向となった。</p> <p>令和3年度の利用者数は平成29年度の半数以下となっているため、当面は利用者数の回復が目標であると考えており、感染対策に力を入れつつ、更なる周知徹底に努める必要がある。</p> <p>利用者数が回復すれば、自然とイベント等の参加人数も増え、活気のある施設となると考えられるため、引き続き運営に御尽力いただきたい。</p>
