

令和3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
------	--------------------

令和4年3月31日現在

1. 施設名等

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/
----------------	---------------------------	-----------------	---

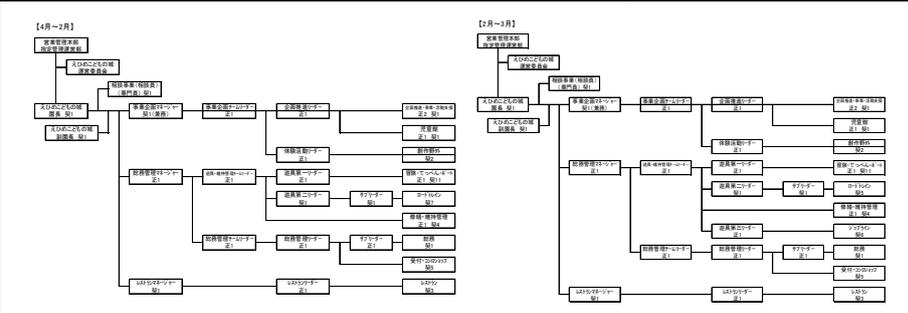
2. 指定管理者

指定管理者名	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	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、豊かな感性等を育成できるとともに、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	施設の外觀
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、ポプスレー、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))	
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	<input checked="" type="checkbox"/> 採用している <input type="checkbox"/> 採用していない
前年度からの変更	<input checked="" type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし (変更ありの場合、その内容) とべもりジップラインの追加

開館日・開館時間

○開園日:毎週水曜日、年末年始(12/29~1/1)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。)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:9時~17時(ただし、夏期の学校の長期休業期間中は9時~18時)
:夜間イベントの実施日は22時まで開園。

4. 指定管理業務に係る県の委託料(年度別協定締結額)

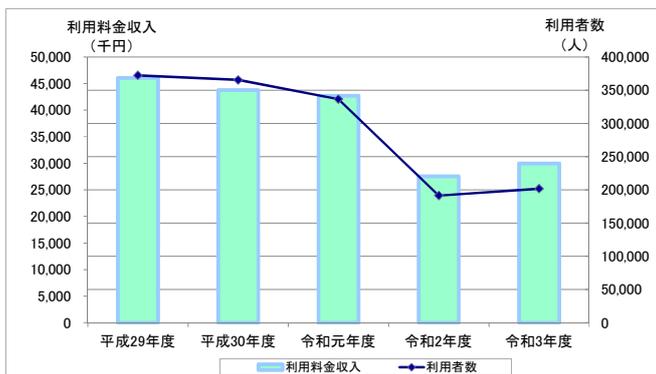
年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
県委託料(千円)	200,675	200,675	204,486	205,061	205,061	205,061

※新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、上記とは別に委託料を増額:29,018千円(令和3年度)、14,294千円(令和2年度)

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)	372,296	365,250	336,530	191,380	201,290	5.5%
利用料金収入(千円)	46,038	43,755	42,703	27,560	29,963	8.7%



(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感染症の影響により、4/9~5/31、8/20~9/12まで臨時休園。その後も断続的な感染拡大の長期化の影響もあり、令和元年度と比較すると大幅減。

(利用料金収入)
上記利用者数の減少により、利用料金収入も減少した。

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)

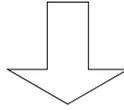
令和3年度の内容	令和4年度の内容(予定含む)
<p>○学校の夏季長期休業期間中における閉園時間の1時間延長、夏季及び冬季の夜間イベント実施、学校長期休業期間中の全日開園、とべ動物園との駐車場共有化、毎月第二火曜を「家族の日」として成人の遊具無料化、毎月のイベントや体験コーナー等の情報をLINE@、Facebook、Twitter、Instagramを活用し発信。公式youtubeチャンネルにてコロナ禍で外出自粛を余儀なくされた子どもたちの為に、幅広い室内遊びや野遊びを提供する「あそびの動画」の配信をするなど、サービス向上及び利用促進の取組みを行っている。(例年行っているゴールデンウィーク全日開園、夏休み等のイベントガイドの作成・配布、大型イベント、ボランティアスタッフを主体とした事業についてはコロナ禍の影響で中止)</p> <p>☆「みきゃん生誕10周年イベント」や「開園記念イベント「コシロ冒険家」」では多くの方に楽しんでいただいた。 ☆夏と冬の夜間イベントでは初となる夜間ジップラインを楽しんでいただくことができた。 ☆3月にはジップライン1周年大感謝祭として小・中・高校等の卒業生約300人を無料招待や大抽選会を行い、多くの方の思い出作りの一助とした。</p>	<p>○三密回避など感染症対策に沿ったイベントの実施。 ○Instagram広告などのデジタルマーケティングを積極的に活用し、利用促進を図る。 ○とべもり三施設で連携した広報・イベントの実施。</p> <p>☆ジップライン及びSDGs学習等の体験機会を提供し修学旅行等の団体誘致を図る。 ☆新たな客層に向けた体験コンテンツの開発。</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>(利用者からの評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クッキング・ワークショップなどのプログラムが良かった。 ・ボートやてんとう虫など遊具が楽しかった。 ・泡フェスなどイベントが楽しかった。 ・夕涼み会、ナイトファンタジーが良かった。 ・楽しい時間をありがとうございました。また来ます。 <p>(利用者からの苦情・要望)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・もっと屋内の遊具を増やしてほしい。 ・駐車場からこどもの城まで屋根をつけてほしい。 ・ボートの乗り場が遠回りになったのでレストランから上り下りできるようにしてほしい。 ・コロナの中でも遊べることを増やしてほしい。 	<p>(利用者からの苦情・要望への主な対応状況)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・屋内、屋外ともに経年劣化により使用できる遊具が減少しているが応急処置を実施し、大型修繕までの損傷軽減を図っている。 ・園内の移動に関しては関係各所と協議を行っており、ボート乗り場の階段設置などを進めている。 ・職員応対クレームは即時に共有し、問題点の改善を行いサービス向上を図っている。 ・感染状況を確認しながら徐々にコーナー再開などの対応を行っている。youtubeにてコロナ禍でも自宅でも実践可能なあそびを発信している。

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>コロナ禍の影響による臨時休園期間中は段ボール工作やレク遊び・うたなど、家庭で家族で楽しめる「あそび」動画をYoutubeに公開し、大型児童館として様々な発信を行った。</p> <p>開園再開後は児童館入口への検温機器の設置、各所への手指消毒液の設置、イベントの分散実施や人数制限、健康チェック表を用いた参加者の健康状況把握など感染症対策を行い、屋外を中心としたイベントを実施し「近所の公園にも遊びに行きづらい中、安心して遊べるので大変助かっている」等、多くの来園者からお声をいただいた。特に「みきゃん生誕10周年イベント」や「開園記念イベント「コシロ冒険家」」では多くの方に楽しんでいただき、また、夏と冬の夜間イベントでは例年以上の来園があり、初となる夜間ジップラインや屋外で安心してイルミネーション等を楽しんでいただくことができた。</p> <p>コロナ禍ではあったものの「動くえひめこどもの城」では県内各所へ赴き遊びの支援を行ったり、児童厚生員の資格認定研修では県外から講師を招くことができ、大型児童館として県下の児童館職員の資質向上に寄与する役割を果たすことができた。</p> <p>また、利用者に安心・安全を提供するために、業務効率化等を主とするICT化とDX(デジタル変革)の推進を通じた新たな運営スタイルへの取り組みを継続しており、取組内容としては、①施設での現行業務を整理し業務フローの見直し及び統一化を実施、②基幹業務について、タブレット、データベース及び入力フォームを整備し、ペーパーレス化を実施、③データベースから各種資料の作成について、RPAによる自動作成を実施した。その結果、①同一内容(売上・人数など)を複数資料へ転記する作業の削減と入力ミス削減、②データ管理を行うことによる複数人での対応及び集計作業のスムーズな実施が効果として表れている。会計処理においても、感染防止対策機器としてキャッシュレス化の為に導入した駐車場自動料金収受機や遊具券売機のオンライン化を実施したり、混雑状況を確認する監視カメラや遊具待ち時間表示システムによる混雑分散などネットワークを活用したDX推進を行った。</p> <p>次年度に向け、園内の様々なコンテンツやサービスをまとめた「団体利用案内」冊子を作成するとともに、旅行代理店等がスムーズに予約できる団体用ジップライン申込ページを作成した。また、新たな団体向けコンテンツとして、SDGs学習コンテンツを開発し、ハード・ソフトを含め修学旅行等の団体利用促進に取り組んでいきたい。</p> <p>デジタル化・非接触に変遷している中、五感全てで感じられる「体験」を多くの方々に提供できる様、持続可能な運営に向けて、施設職員が来園者本位のサービスに注力し、多くの笑顔が咲かせるように取り組んでいきたい。</p>	<p>新型コロナウイルス感染予防のため、県の方針に基づく、2度の臨時休園や園内施設の一部規制等を実施し、利用者数及び利用料金収入について例年の半数程度の実績となった。</p> <p>規制緩和後も、各所への手指消毒液や検温機器の設置、イベントの分散実施や人数制限等を行い、適切な感染防止対策に努めた。</p> <p>広告事業においては、マスコットキャラクターである「コシロちゃん」を活用しながら、ツイッターやInstagram等のSNSによる情報発信、YouTube公式チャンネルでは、室内遊びや野遊びを提供する「あそびの動画」の配信を行い、新型コロナウイルス感染症の影響で外出を自粛している子どもたちのために情報発信を行った。</p> <p>学校の夏季長期休業期間中における閉園時間の1時間延長や全日開園、夏季及び冬季の夜間イベント実施、毎月第二火曜日を「家族の日」として成人の遊具無料化など、サービス向上や利用促進に取り組んだ。</p> <p>令和2年度に導入したとべもりジップラインは、期間限定での夜間ジップラインや3月に1周年記念のイベント等を実施し、利用者の増加を図った。また、ジップラインを軸として、隣接するとべ動物園、総合運動公園や観光資源を周遊するモデルコースの造成のほか、デジタルマーケティングを活用した広報を行った。</p> <p>本年度以降、えひめこどもの城魅力向上戦略に基づき導入したとべもりジップラインを主軸として、えひめこどもの城が、本来の児童厚生施設としての役割に加え、これから先も幅広い年齢層に親しまれる施設であり続けるために、施設の安全性の確保やソフト事業の拡充に取り組み、来園者の増加に繋げてほしい。</p>



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、無料パスのキャンペーン、開園時間の延長、夜間イベントの実施など従来になく取組みが好評を博し、制度導入直前の来園者数の落ち込みが改善されており、指定管理者制度導入の目的に合致した、一定の成果が上がっている。

えひめこどもの城が、これから先も多くの幅広い年齢層の方々に親しまれる施設であり続けるために、施設及び遊具の点検や補修に必要な経費を確保するとともに、利用者のニーズに応じた効果的かつ柔軟な企画・運営について検証していきたい。