

平成27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28年3月31日現在

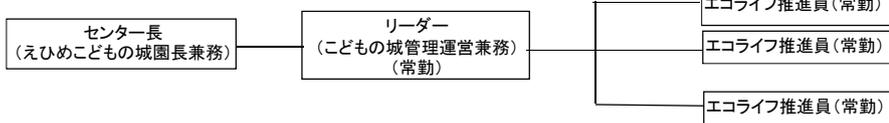
1. 施設名等

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	イコテツケーターサービス株式会社 (現 伊予鉄総合企画株式会社)	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・附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27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	

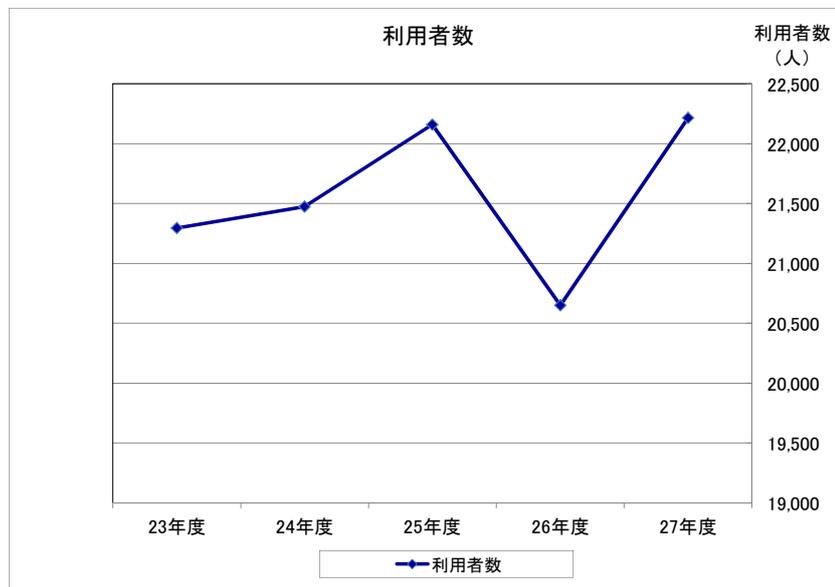
4. 指定管理業務に係る県の委託料(協定締結額)

年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
県委託料(千円)	10,000	10,000	10,000	10,074	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	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	対前年度増減率
利用者数(人)	21,294	21,474	22,159	20,649	22,216	7.6 %
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)
 27年度は大型連休(5月ゴールデンウィーク、9月シルバーウィーク)の効果により、上期に前年を大きく上回る13,268名(前年は11,672名)の利用者があった。
 また、共催事業(自主事業)に力を入れたことで、新規の企業、団体との事業が充実したことにより、共催事業の参加者数が前年比1,936名増と大幅に増加、利用者が前年度を大きく上回るとともに、過去最高という結果となった。

(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27年度の内容	平成28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実施した。</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>☆日常の中でも実用性のある物(工作)を多数実施するなど、より分かりやすい環境学習の提供を行った。</p> <p>※簡単なお菓子作りの講座を実施した。</p>	<p>○センターに設置している省エネ・新エネ設備について、来館者への説明・紹介(OMソーラー設備の見える化(システム導入)に伴い、より分かりやすい説明・紹介を実施)</p> <p>○職員の資質向上のため職員研修を実施する。</p> <p>○戦略的営業の展開(広報強化、団体誘致)、従業員の育成(依存型人材から自立型人材へ)に注力し、これまで以上のサービスの提供に努める。</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> <p>○環境学習に取り組んでいる他施設への見学等を行う。</p> <p>○小中学校・放課後児童クラブの総合活用に向けて、無料送迎バス1台を運行(高速代は有料)し、環境学習の参加を促す。(こどもの城と連携して実施)</p> <p>○高齢者の指導によるプログラムを実施し、地域住民とのふれあいをもたらず機会をつくる。</p>

イ) 利用者からの声への27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"> ・簡単なお菓子作りの講座を実施してほしい(2件) ・たくさんのおもちゃがあるけど、もっと作ってほしい(2件) ・幼児向けの工作を実施してほしい ・粘土作り、苔玉作り、どんぐりゴマ等のプログラムがあつたらいい。 <p>【施設関係】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・工作の作り方やどのくらい(時間)でできるかを掲示してほしい。 ・毎日工作ができるようにしてほしい。 	<p>【事業関係】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・4月に「いちごの蒸しパン」作り、2月に「チョコレートフォンデュ」を実施した。 ・定期的に、館内のおもちゃの入替え等を実施した。 ・毎月定期的に幼児向けプログラム(リサイクル工房、エコバックにアートなど)を実施した。 ・粘土作りではないが、鉛筆を作る際に出るおがくずを粘土にリサイクルした「もくねんさん」をテーマにしたプログラムを5月に実施した。6月には特別企画として、苔玉作りを実施した。 <p>【施設関係】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・複雑な工作の時には、手順書をお客様に配布した。時間については、その都度口頭でお客様に伝えてはいるが、状況に応じては掲示等も検討していく。 ・イベントが無い日でも、お客様から要望があれば、その時にある材料を使った工作等を実施した。

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27年度の年間来館者数は22,216名で、前年を上回る結果となった。</p> <p>・上期に大型連休が2回(GW、SW)あり、連休期間だけの特別イベントを企画し来館者の利用促進に繋がった。</p> <p>・外部団体、企業との共催事業も積極的に実施し、前年以上に企画内容を充実させたことも、来館者数の増加に繋がった。</p> <p>・こどもの城での出張プログラムを実施(夜間イベント、閑散期の平日等)し、これをきっかけに、えひめエコ・ハウス(施設)を知っていただき、お客様の施設誘致に繋がった。(例年以上に、こどもの城との連携強化を図れた)</p>	<p>・利用者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。</p> <p>・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。</p> <p>・日常生活の中でも実用性のある物(工作)を多数実施し、より分かりやすい環境学習の提供を行っている。</p> <p>・来館者に積極的に声掛けを行い、県民の環境意識向上に繋がっている。</p> <p>・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。</p>

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27年度は22,216名と過去最高となるなど、一定の成果が上がっている。