

平成27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

平成28年3月31日現在


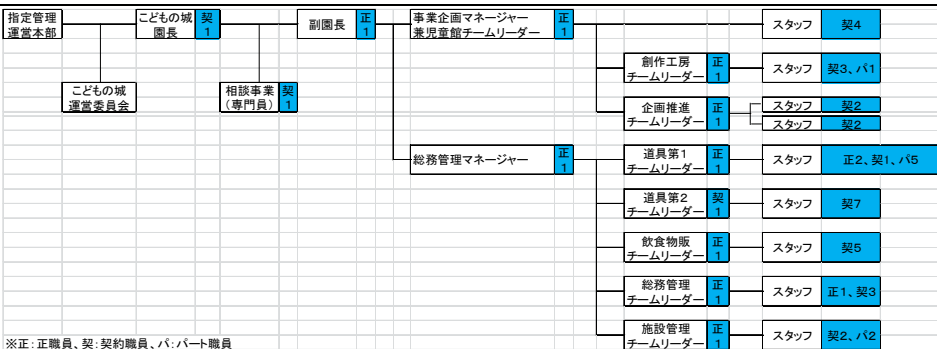
1. 施設名等

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	イヨ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	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館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。	施設の外観
施設内容	<ul style="list-style-type: none"> ・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、てんとう虫のモルレル等 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	 <p style="font-size: small;">※正: 正職員、契: 契約職員、パ: パート職員</p>	
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 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。	

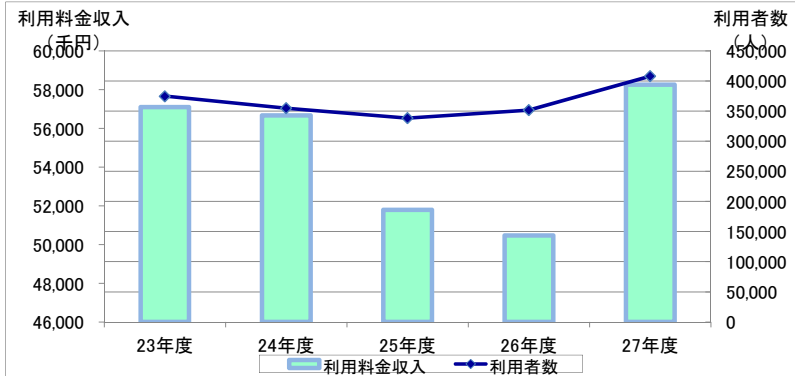
4. 指定管理業務に係る県の委託料(協定締結額)

年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
県委託料(千円)	195,474	195,214	195,214	200,676	200,676	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	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)	374,700	354,630	338,250	351,670	408,090	16.0 %
利用料金収入(千円)	57,089	56,671	51,791	50,470	58,246	15.4 %



(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)
 リピーターの確保に重点を置き、集客性の高い新しいイベント等を年度前半のゴールデンウィーク等を実施し、これらが好評で、夏休み等の再来園につながった。

(利用料金収入)
 利用者の増加による増
 (特に、新たに導入した新型ロードレインの利用者が大きく増加(26年度:933人⇒27年度18,641人)している。)

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>○ 引き続き、学校の夏季長期休業期間中における開園時間の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、とベ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、27年度も内容を充実させ、事業の定着化を図るなど一定の成果をあげた。</p> <p>☆「水辺のレストラン」にテイクアウトの新メニューを追加したほか、芝生広場に「コンロちゃんカフェ」を設置するなど屋外の食事環境を充実させることで、レストランの待ち時間緩和に努めた。</p>	<p>☆10/9～10/29に「えひめ愛顔の子ども芸術祭」を初めて開催することとしている。</p> <p>○好評の時間延長(夜間イベント)や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企画の刷新を図り、来園者拡大に努める。</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>(利用者からの評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・室内でも遊ぶところがたくさんあるので、寒い時期にもうれしい。 ・イベントがたくさんあってよい。 ・遊具や創作工房でのプログラムが楽しかった。 ・スタッフ皆が優しく親切。 <p>(利用者からの苦情・要望)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・草が生い茂っている。 ・園内地図が分かりにくい。 ・レストランの待ち時間が長い。 ・フリーパス券をつくってほしい。 ・開園時間を延長してほしい。 	<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"> ・ボランティアの方の協力も得て、園内の環境整備を一層充実させる。 ・園内地図については、これまで度々改善を重ねてきたところだが、再検討したい。 ・レストランの待ち時間解消のためテイクアウト用新メニューを開始した。 ・一部イベント期間中はフリーパス券を発行するなど対応している。 ・夜間イベントの充実を図る。

7. 27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>前年度実績351,670人に対し、今年度実績408,090人、前年比116.0%、56,420人増と、指定管理者制度導入以降で初めて年間来園者40万を突破した。</p> <p>上期は5月のGW、9月のSWが曜日の並びに恵まれ5連休となり、また7月には「キャラクターショー」、「NHKうたのお兄さんによるコンサート」などの大型イベントを多数実施し、233,520人(前年比120.0%、38,970人増)と、前年を大きく上回る来園者数を得られた。</p> <p>下期は、上期ほど大型イベントの開催はなかったものの、10月に開催した「ゆるきゃら運動会」や冬の夜間イベントは、県内全域への広報宣伝活動の効果により、例年以上に賑わいをみせるなど、下期も174,570人(前年比111.1%、17,450人増)とこちらも前年を上回る来園者数となった。</p> <p>27年度は、「目指そう40万人 笑顔でがんばろう!」をコンセプトに、スタッフの意識統一、部署間での連携強化を図り、スタッフ一人ひとりが「40万人」という共通の目標達成に向け業務内容の改善を図った1年であった。</p> <p>28年度については、「お客様との間に感謝と感動が生まれる施設づくり」をテーマに、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、お客様の想像を超えるサービスの提供に努めたい。</p>	<p>昨年度に引き続き、マスコットキャラクター「コンロちゃん」によるテレビやラジオCM等を活用した宣伝・営業活動や、遊具が無料となる「ママの日」の設定、新小学1年生向け無料パスポート・各種無料券・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。</p> <p>結果、目標としている来園者40万人を突破し、昨年度を約5万6千人上回る増加となった。今後も、指定管理者3期目に当たることを踏まえ、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り、今秋開催する「えひめ愛顔の子ども芸術祭」の盛況等、来園者の増加に繋げてほしい。</p> <p>なお、苦情・要望については、昨年度も施設・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。</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。特に平成27年度の実績は、408,090人へのぼり、前年度と比較して約5万6千人増加し、開園直後の平成11年度以降16年ぶりに40万人を突破した。その一方で、施設の老朽化等環境整備に関する苦情等も寄せられており、多様な立場の大人たちの協力を得るなどして、子どもたちが安心して遊べる魅力ある空間の創造が喫緊の課題である。