

平成28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29年3月31日現在

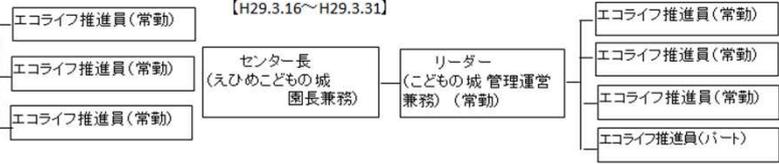
1. 施設名等

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、附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	<p>【H28.4.1~H29.3.15】</p>  <p>【H29.3.16~H29.3.31】</p> 	
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時まで	

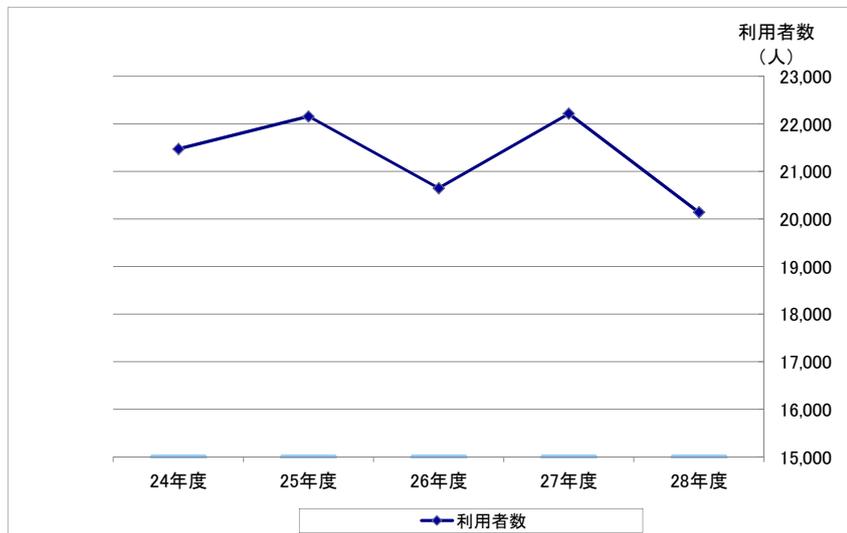
4. 指定管理業務に係る県の委託料

年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
県委託料(千円)	10,000	10,000	10,074	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	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	対前年度増減率
利用者数(人)	21,474	22,159	20,649	22,216	20,141	△ 9.3 %
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)
平成27年9月がシルバーウィーク(5連休)だったことにより、来場者数が多かったが、平成28年9月はその連休がなく、また週末の度に天候不良だったことにより、9月だけで前年比▲1,627人と大きく減少したため。

(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、☆は平成28年度の新たな取組み、※は利用者からの要望により実施)

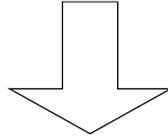
平成28年度の内容	平成29年度の内容(予定含む)
<p>○職員の資質向上のため、接遇研修、専門研修、環境教育、緊急時対応教育などの職員研修を実施した。</p> <p>○利用者の安全確保やサービス向上のため、施設点検や日常清掃・定期清掃を実施した。</p> <p>○利用者のニーズを把握するため、利用者にアンケートを実施し、施設運営や事業実施内容の改善を図った。</p> <p>○ホームページを利用して、施設紹介や各種プログラム・イベントの案内及び募集を実施した。</p> <p>○職員がブログにより、イベント情報等を発信した。</p> <p>○こどもの城と連携したメールマガジンや広報誌により、各種プログラム・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申込みを活用し、申込手続の利便を図った。</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>○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。※すべての職員(アルバイト含む3名)が来館施設・イベントに関する説明など、同じレベルで来館者に接することができるよう継続研修をしている。</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、想像を超える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>○利用者が保護者同伴で来館することが多いので、親子で環境学習を推進する場を設定する。</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>○日々のイベントや活動予定をくわしく知り、参加してみたいくなるようにするため、こどもの城(案内所)と連携して参加を促す。(とくに活動内容やお持ち帰り教材サンプルを展示する。)</p> <p>○昨年まで実施していなかった天体観測活動・気象観測活動・動植物観測活動・理科工作活動などを連携させるプログラムを開発して実施する。</p> <p>○全国ネットと連動するエコグリーン活動・エコサイエンス活動を環境教育の視点から見直し、幼年・低学年でも理解できる内容に改変する。</p> <p>○環境活動イベントは一回限りの活動から、最高5回くらいまでの連続活動として設定することにより、来館者のリピート率を向上させる。</p> <p>○高齢者の活動も積極的に導入し、3R活動理解の啓発に努める。</p> <p>○活動参加に対する、お得感を醸成するために、活動関連教材・活動関連グッズなどを積極的に参加親子に提供する。</p>

イ) 利用者からの声への対応状況(平成28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>○評価: 昨年に比べ活動内容の幅が広がっている。</p> <p>○評価: 昨年に比べ参加者の年齢層に見合う諸活動を提供していることが感じられる。</p> <p>○評価: 活動内容に比べて、参加費が安いのでお得感がある。(複数評価)</p> <p>○評価: 季節、時期に応じたテーマが多くなってきた。</p> <p>○評価: 食を意識した活動が多くなったように感じる。</p> <p>○評価: こどもの目線でわかりやすく説明したり、環境の視点が入ったリーフレットの提供が、我が子にはためになっている。※製作した作品を持って帰るための紙製エコバックがよい。</p> <p>○要望: 毎回のイベントや活動における募集人数がやや少ない。13:30~15:30に活動時間が設定されていても、館に足を運んだ時には終了していることが多々ある。提供できる点数を増やしてもらいたい。</p> <p>○要望: 継続した活動では、次回の日程や、当日参加できなかったため、次回の日程が欠席者に伝達されていないことがあった。連絡体制の改善を求める。</p>	<p>※えひめエコハウスの教材提供では、「有るものを利活用する」というコンセプトを展開している。廃材や部品は他の施設で活用した残りや、倉庫に眠っている部品の利活用を徹底している。</p> <p>※制作活動部品は当館に所属するアルバイトが事前に組み立てて提供しているので、部品・素材にバラツキがなくなっている。市販で500円のものなら150円で提供できるよう鋭意努力している。</p> <p>※製作・体験部品点数を増やすよう努力している。</p>

7. 平成28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>○ブログの更新について: 更新するためのデータはあっても、活動や接客に追われて、あまり更新できていないのが現状である。</p> <p>○出張えひめエコハウスについて: 当館職員が希望校に出向いて環境関連活動や環境啓発活動をする機会は少なかったが、希望校や諸団体が当館に来て、体験学習をする出前講座の機会は、以前に比べ3倍に増加した。保育園・児童クラブ・特別支援学校・小学校遠足を兼ねた学習・県の予算を活用した環境学習等、多様な団体が当館に足を運び学習する機会が増加した。</p> <p>○こどもの城との連携について: こどもの城と連携する活動手順を示すことにより、園内での食事の時間と組み合わせた活動が目立った。</p> <p>○施設点検について: 施設設備の老朽化に伴い、職員で修理可能なところは随時点検修理している。</p>	<p>・利用者に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げている。</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、指定管理者制度導入以降、利用者数は休日や天候の影響を受け、年度により増減はあるものの、概ね順調に伸びている。
また、平成28年度は自主事業等への参加者が増加するなど一定の成果が上がっている。