

令和2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


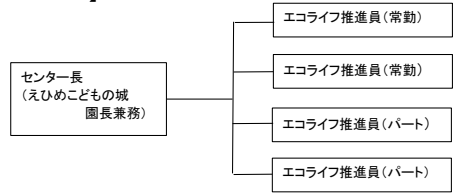
施設名 (設置年月日)	愛媛県体験型環境学習センター (平成15年4月22日)	所在地 電話 HP	愛媛県松山市西野町乙103番地1 えひめこどもの城内 089-963-4811 http://www.i-ecohouse.jp/
----------------	--------------------------------	-----------------	---

令和3年3月31日現在

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	<p>【R2.4.1～R3.3.31】</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関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14日～5月10日は臨時休園。		

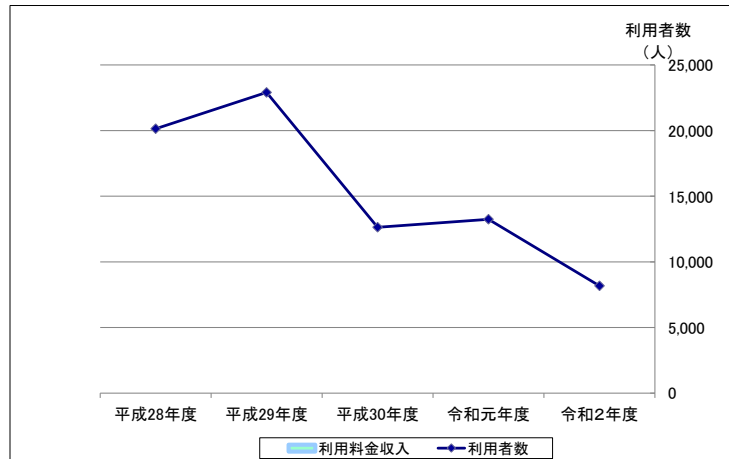
4. 指定管理業務に係る県の委託料(協定締結額)

年度	平成28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
県委託料(千円)	10,074	10,074	10,074	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28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	対前年度増減率
利用者数(人)	20,141	22,908	12,634	13,247	8,174	△ 38.3 %
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)
 ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、4/14～5/10の間臨時休館したため。
 ・新型コロナウイルス感染がおさまらなかつたため、年間通じて、不特定多数の人が集まる場所への外出を避ける傾向があつたためと思われる。

(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2年度の新たな取組み、※は利用者からの要望により実施)

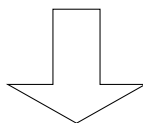
令和2年度の内容	令和3年度の内容(予定含む)
<p>○職員の資質向上のため、接遇研修、地震防災訓練、緊急時対応など職員研修を実施。</p> <p>○利用者の安全確保やサービス向上のため、施設点検や日常清掃・定期清掃を実施した。</p> <p>○えひめこどもの城が発行する「スタンプカード」や「1年生パス」など各カードを、エコハウスでも使用できるようにした。</p> <p>○事業が終了することに報告書を作成し、内容や収支について振り返りを行い、常によりよいプログラム、サービスを提供できるよう努めた。</p> <p>○施設内に来館者アンケートを設置したほか、イベントにおいても可能な限り参加者アンケートを実施し、それぞれのイベントについて感想や気づいたことなどを記入してもらった。</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した。</p> <p>○こどもの城と連携して、SNSを積極的に活用して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>☆こどもの城夏季夜間イベント「遊涼み会」に参加し、夏休み中エコハウス館内で実施している蚊帳を使つての昆虫ふれあいコーナーをアレンジし、カブトムシふれあいコーナーを設置。来館者にカブトムシの触り方や飼育方法などを伝えた。</p> <p>☆こどもの城冬季夜間イベント「ナイトファンタジー」に参加し、電気自動車(エコビー)を電源としてクリスマスツリーを点灯したり温かい飲み物を提供し、V2H(Vehicle to Home)の紹介や施設の周知に努めた。</p> <p>☆ブログを終了し新たにFacebookに登録。プログラムや施設の様子、センターの周りの自然の移り変わりなど、よりリアルタイムで配信した。また写真だけでなく動画も投稿し、より興味をもってもらえるよう努めた。</p> <p>☆3月に「とべもりジップライン」が運行開始し、エコハウスにも平日大人一人での来館や中高生以上のグループでの来館があるようになったことを受けて、館内展示スペースに大人向けの図書スペースを作り、期間イベントだった「UVビーズストラップづくり」を行えるようにした。</p> <p>※「エコ・サイエンスクラブ」クラブ員の保護者から、もっと低学年・高学年それぞれの年齢にあった内容してほしいとの声があったので、小学1～3年生のクラブAと、小学4年生以上のクラブBにわけ、内容に差をつけてもらえるよう講師に依頼した。</p>	<p>「青い地球に感謝祭」イベントを、「みどりの月間」を中心とした1か月ほどの期間に設定し、こどもの城来園者の環境保全意識の向上を図るとともに、エコハウスへの再来館のきっかけをつくる。</p> <p>・親子で参加できる「親子エコ・チャレンジクラブ」を新たに開始する。</p> <p>・引き続き「ふれあいの池」ピオトープの整備をすすめ、良好な自然環境を育てようとする。</p> <p>・通年プログラムとして、中高生～大人も楽しめるものを開発し、「とべもりジップライン」参加者の来館を促し、来館者増を目指すとともに、より多くの人の環境保全意識向上を目指す。</p>

イ) 利用者からの声への対応状況(令和2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>・学校や家では体験できないこと、教えてもらえないことを知ることができた。</p> <p>・(科学イベントで)目に見える科学的な反応がすぐあったのでよかった。わかりやすかった。</p> <p>・(かまどでご飯を炊くイベントで)火がなかなかつかなかっただけがよい体験になった。</p> <p>・焼き芋パーティなど、普通に庭ではできなくなったことがしたい。</p> <p>・(バスボムづくりに参加して)(作り方や材料がわかったので)また家でやりたいと思った時にできるのが嬉しい。</p> <p>・今後も小さいこどもでも参加できるような、モノづくりイベントを実施してほしい。</p> <p>・(防災イベントに参加して)こどもでも興味を持てるように教えてもらったのでとてもよかった。防災について考えるきっかけになった。</p> <p>・気軽に質問できてよかった。</p> <p>・エコハウスは少し遠方だけど、内容が盛りだくさんで、こどもから大人まで興味深く楽しめる。</p>	<p>・10月に、エコハウスの入り口近くで焼き芋を焼き、参加者には新聞バッグを折ってもらってそれに入れて帰るというイベントを実施した。</p> <p>・3歳以下の子どもと保護者という組み合わせでもイベントに参加できるように、内容や工作の工程を考え、対応できるようにした。</p> <p>・参加者の年齢を見て、なるべく専門用語を使わずにわかりやすい言葉で伝えることを心掛けた。</p>

7. 令和2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>新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、思うように動くことができなかった。特に初夏の一番いい時期に休館せざるを得なかったのが大きな痛手だった。結果として年間来館者数が前年の60%程度にとどまってしまったことは、大変残念だった。それでも、どうやったら伝えたいことを伝えられるイベントを実施できるかを考えるのは、とてもいい経験になったと思う。</p> <p>また、夏と冬のこどもの城夜間イベントに参加したり、Facebookを始めたりして、施設の周知にも力を入れた。「とべもりジップライン」の運行が開始したこともあり、まだまだ来館者増を見込めると思う。新しいプログラムもいくつか開発できたし、今まで実施してきたものを改善し、よりよい内容にできたプログラムもあった。アンケートや実際に来館者と接してみる限り、職員の対応にはおおむね満足していただいている。今後今のレベルを落とすことなく、より多くの人に環境問題や科学、自然について知ることの楽しさを伝えていきたい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・実際に利用者の要望により、廃止していたプログラムを復活させるなど、利用者の意見等が事業に反映されている。 ・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。 ・令和元年度からエコ・ハウス独自の広報誌「月間エコ・タイム」を発行しており、イベント情報や昆虫等の紹介などをこどもの城や松山市駅に設置し、施設の魅力発信に努めている。 ・また、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を発信し、来館を促すような取組を行っている。12月にはFacebookにも登録し、イベントの実施状況やエコ・ハウス周辺の自然の様子などを発信している。 ・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。 ・平成30年の豪雨災害以前の来館者数(2万人強)までには至っていない。また、令和2年4月には新型コロナウイルス感染症の影響から休館を余儀なくされたが、同年、非接触型トイレの設置など衛生環境を整備し、感染防止対策を図った。3年度においても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、おおむね順調に伸びてきたが、この3年間で7月豪雨災害、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、一時休館する期間もあり、利用者が減少となった。</p> <p>全体の利用者は29年度の半数以下となっているため、今年度はまず、利用者数を戻すことが必須であると考えており、感染対策に力を入れつつ、月刊誌の継続等に加え、更なる周知徹底に努める必要がある。</p> <p>ある程度の利用者数が増えたら自然とイベント等の参加人数も増え、活気ある施設となると考えるため、引き続き運営に御尽力いただきたい。</p>
