

令和3年度

愛知こどもの国指定管理事業計画書

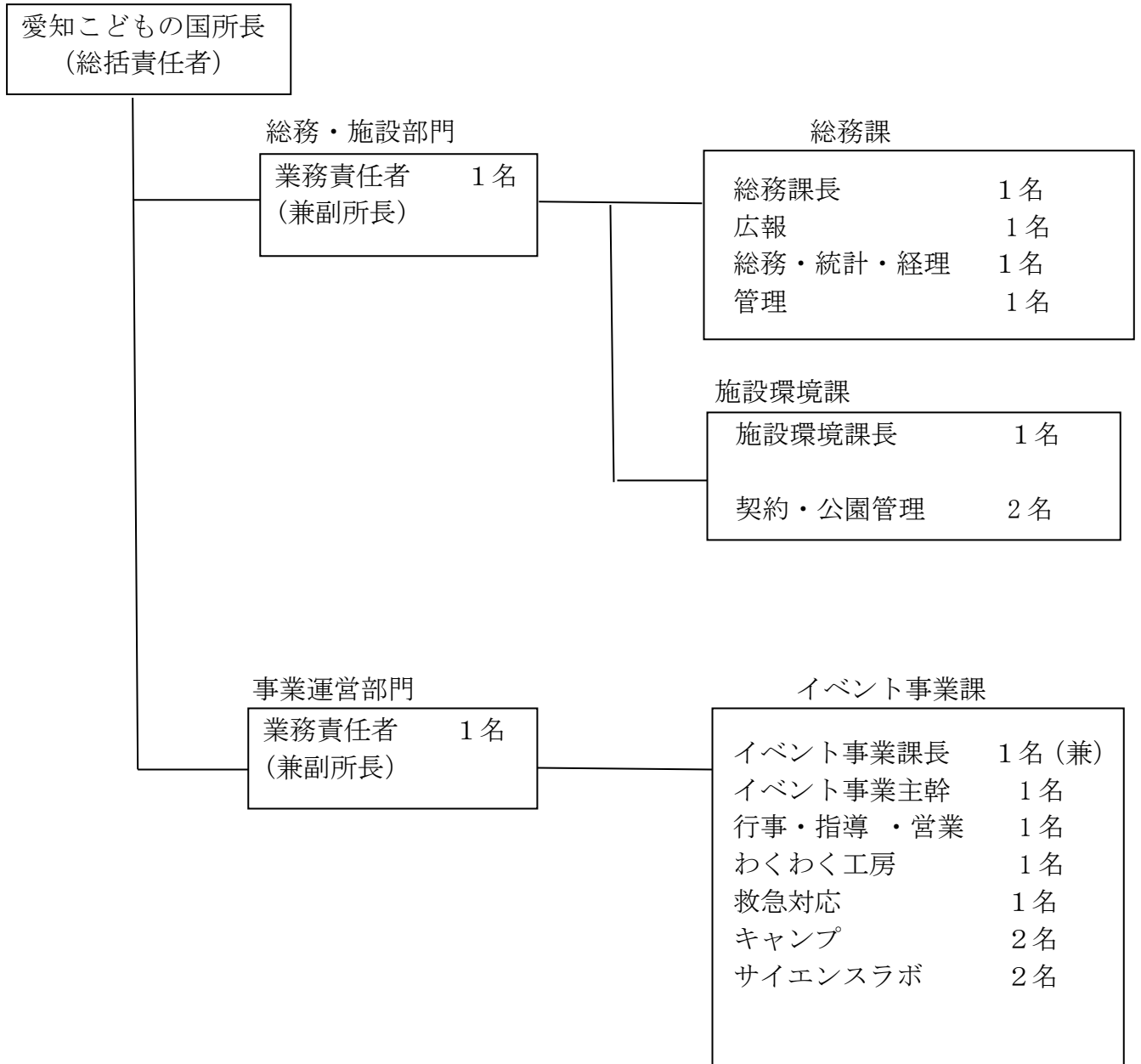
指定管理者：特定非営利活動法人 フロンティア西尾

指定管理者業務の実施に関する計画書

施設名	愛知こどもの国
所在地	〒444-0701 愛知県西尾市東幡豆町南越田3番地
法人等名	特定非営利活動法人 フロンティア西尾
代表者名	理事長 伊藤 則男
TEL	0563-77-5879
FAX	0563-77-5879
メールアドレス	Frontier-nishio@katch.ne.jp
担当者所属	所長（愛知県西尾市東幡豆町南越田3番地） TEL 0563-62-4151 FAX 0563-62-4155
担当者氏名	小野田 一男

# 1 人員配置計画

職員18名【4OH:14名、2OH:4名】



役 職	担当業務内容	能力、資格、実務経験年数など	雇 用 形 態				職員の 年齢層	1 週間の 勤務時間	備 考
			正規	パート	委託	その他（具体的に記入）			
総括責任者兼所長	愛知こどもの国運営管理責任者 総括・マネジメント全般	市企画・人事管理 管理職経験者	○				60	40H	
総務施設部門責任者 (副所長)	総務・施設業務全般	民間企業管理職経験者 産業カウンセラー、甲種防火管理者	○				60	40H	
事業運営部門責任者 (副所長兼事業課長)	運営・催事計画監督管理	運営・催事計画管理経験者	○				30	40H	
施設環境課長	施設管理業務全般（含清掃業務） 防火管理責任者	施設管理業務経験者、管理職経験者 児童厚生員、甲種防火管理者	○				60	40H	
総務課長	総務業務全般 県からの各種照合窓口 パート・アルバイトの雇用 入園者数、利用者数の目標管理 利用者アンケートの調査	民間企業管理職経験者	○				60	40H	
イベント事業主幹	営業（広報）、キャンプ、わくわく工房	催事企画・実施経験者	○				40	40H	
総務 - 統計・経理 スタッフ 1	指定管理料の執行管理(修繕委託別)	会計経理業務経験者 統計業務経験者	○				50	40H	
総務・広報 スタッフ 2	地域企業組織等への営業活動 広報・PR	催事企画・実施経験者	○				20	40H	
総務・管理 スタッフ 3	総務業務全般	民間企業経験者	○				50	40H	
イベント事業 - 行事・指導 スタッフ 1	主催行事計画の企画立案	催事企画・実施経験者	○				60	40H	
イベント事業 - 行事・指導 スタッフ 2	企画行事の事業実施と運営管理 中央広場イベント事業運営管理	野外活動指導経験者 普通救急救命講習履修者	○				50	40H	
イベント事業 - 行事・指導 スタッフ 3	野外活動指導運営管理 サイエンスLABOの運営管理	教育関係経験者 教員免許	○				40	40H	
イベント事業 - 行事・指導 スタッフ 4	キャンプ場の運営管理	コンピュータ業務経験者		○			60	20H	
イベント事業 - わくわく工房 スタッフ 1	わくわく工場の企画立案	催事企画経験者		○			60	20H	
イベント事業 - わくわく工房 スタッフ 2	企画行事の事業実施と運営管理 わくわく工場の運営・管理	催事・講座企画・実施経験者 児童厚生員	○				30	40H	
施設・公園管理 主任	電気・水管理	第3種電気主任技術者 水質第1種公害防止管理者	○				60	40H	
イベント事業・救急対応 スタッフ 1	救急患者への対応 遊具、利用指導・案内	民間企業経験者 普通救急救命講習履修者		○			60	20H	
施設 - 公園管理・契約 スタッフ 1	設備遊具点検・補修 施設設備遊具・修繕 補修・修繕等の業務委託に関する 契約関係業務 財産管理、業務委託	民間企業経験者 施設管理業務経験者		○			60	20H	

役職	担当業務内容	能力、資格、実務経験年数など	雇用形態				職員の 年齢層	1週間の 勤務時間	備 考
			正規	パート	委託	その他（具体的に記入）			
アルバイト	土日祝、繁忙期、イベント対応等			○			10代～ 70代	67H/週	500人
委託スタッフ	電気・空調・給排水及び火災報知設備 等運転保守点検管理業務				○		60代	16H/週	1人

役職	担当業務内容	能力、資格、実務経験年数など	雇用形態				職員の 年齢層	1週間の 勤務時間	備 考
			正規	嘱託等	委託	その他（具体的に記入）			
植栽環境責任者	総括、マネージメント、植栽環境業務	こどもの国植栽環境業務経験者	○				60	40H	
植栽環境スタッフ	屋内外植栽環境業務	こどもの国植栽環境業務経験者	○				40	40H	
植栽環境スタッフ	屋内外植栽環境業務	こどもの国植栽環境業務経験者	○				50	40H	
植栽環境スタッフ	屋内外植栽環境業務	こどもの国植栽環境業務経験者	○				30	40H	
植栽環境スタッフ	屋内外植栽環境業務	こどもの国植栽環境業務経験者	○				50	40H	
植栽環境スタッフ	屋内外植栽環境業務	こどもの国植栽環境業務経験者	○				40	40H	
植栽環境スタッフ	屋内外植栽環境業務	こどもの国植栽環境業務経験者		○		嘱託職員	60	32H	
植栽環境スタッフ	屋内外植栽環境業務	こどもの国植栽環境業務経験者		○		嘱託職員	60	32H	
植栽環境スタッフ	屋内外植栽環境業務	こどもの国植栽環境業務経験者		○		パート	70	19H	
植栽環境スタッフ	屋内外植栽環境業務	こどもの国植栽環境業務経験者		○		パート	70	19H	
植栽環境スタッフ	屋内外植栽環境業務	こどもの国植栽環境業務経験者		○		パート	70	19H	
植栽環境スタッフ	経理・庶務	管理職経験者		○		パート	60	19H	

# 勤務ローテーション表（案令和3年4月）

		2021年 4 月 勤 務 表																														所長印
氏名	曜日	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	㉓	30	
		木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	
所長				●	●				●				●			●			●		●		●			●				●		
副所長(総務/施設)			●				●			●	●	●					●			●			●				●		●			
総務課長			●		●			●		●		●				●			●		●			●		●				●		
	●				●			●		●	●	●				●			●		●			●			●		●			
施設環境課長				●	●			●		●		●		●			●			●			●			●				●		
				●		●			●		●	●			●			●		●			●			●		●				
			●	●			●			●		●				●	●		●			●			●			●				
			●	●			●			●		●				●	●		●			●			●			●				
副所長(事業)			●	●					●		●			●		●		●		●		●					●					
イベント事業主幹			●	●					●		●		●			●		●		●		●			●		●			●		
		●			●		●			●	●	●				●		●		●		●			●		●					
	●	●			●			●			●		●			●	●		●		●			●		●		●				
	●			●			●			●		●		●			●		●		●			●		●		●		●		
		●			●		●			●		●		●			●		●		●			●		●		●			●	
			●		●			●			●		●			●		●		●		●			●		●			●		
	●				●			●			●		●			●		●		●		●			●		●			●		
行事その他																																

休日 ●

日直(月曜日) 日

年次有給休暇 年

出張 出

健康診断 健

注1：フロンティア西尾の規程による勤務体系  
 \*年間125日を月毎に按分しています。

氏名	日曜日		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金		
アルバイト				○	○						○	○							○	○						○	○			○		
委託(保守)	○	休	○	○	休	○	休	○	休	○	休	○	休	○	休	○	休	○	休	○	休	○	休	○	休	○	休	○	休	○	休	
植栽環境責任者	休	○	○	○	休	休	○	○	休	○	○	○	休	○	○	○	休	○	○	○	休	○	○	○	休	○	○	○	休	○	○	
植栽環境スタッフ	○	休	○	○	○	休	○	○	○	休	○	○	○	休	○	○	○	休	○	○	○	休	○	○	○	休	休	○	○	○		
植栽環境スタッフ	○	○	休	○	○	○	休	○	○	○	休	○	○	○	休	○	○	○	休	休	○	○	休	○	○	○	休	○	○	休		
植栽環境スタッフ	○	○	○	休	○	○	○	休	○	○	休	休	○	○	休	○	○	○	休	○	○	休	○	○	休	○	○	○	休	○	休	
植栽環境スタッフ	○	○	休	○	○	休	○	休	○	○	休	○	○	休	○	○	○	休	○	○	休	○	○	休	○	○	休	○	○	○	休	
植栽環境スタッフ	○	○	休	休	○	休	○	休	○	○	休	休	○	○	休	○	休	○	休	○	休	○	○	休	休	休	休	○	○	○	休	
植栽環境スタッフ	休	○	休	○	休	○	休	休	○	○	休	○	休	○	休	○	○	休	休	○	○	休	○	○	休	休	○	休	○	○	休	
植栽環境スタッフ	休	○	○	休	休	○	○	休	休	休	○	休	○	休	休	○	休	休	休	○	○	休	休	○	休	○	休	○	休	休	○	
植栽環境スタッフ	休	休	○	休	休	○	休	○	休	休	○	休	休	○	休	休	○	休	休	休	休	○	休	○	休	休	休	○	休	休	○	
植栽環境スタッフ	休	休	○	休	休	○	休	休	休	○	休	休	○	休	休	休	○	休	休	休	休	○	休	○	休	休	休	○	休	休	○	
植栽環境スタッフ	休	○	休	休	○	休	○	休	○	休	休	○	休	○	休	○	休	休	○	休	○	休	○	休	休	休	○	休	○	休	○	

※○：出勤、休：休日



(3) 緊急時における対策計画

ア 災害時における災害対策要領や事故処理要領等対応マニュアルの整備  
マニュアル等例

- ① 災害対策活動要領
- ② 「南海トラフ地震臨時情報」発生時対応・大規模震災対策マニュアル
- ③ 防火管理要領
- ④ 事故処理要領
- ⑤ 災害時対応マニュアル

イ 平常時対策は、地震、台風、大雨等の災害情報や事故事例の原因分析等の情報  
収集により予防対策の実施

- ① 簡易な薬品や資機材等を常備
- ② 災害を想定した訓練、救命・救急、防火管理講習の受講
- ③ 消防防災設備等の稼動・避難路確保の事前確認
- ④ 災害等発生時における非常配備体制の周知
- ⑤ 地元消防や警察等の関係機関との連携協力

ウ 事故・災害発生時対応

- ① 大規模地震発生時は、「南海トラフ地震臨時情報」発生時の対応、大規模震災  
対策マニュアル、災害対策活動要領に基づく被害の発生・拡大の防止
- ② 台風、大雨、暴風、落雷等の風水害発生時は、非常配備体制の実施
- ③ 火災発生時は、消防計画に基づく自衛消防隊の初期消火、消防・警察関係機  
関への連絡及び連携
- ④ 傷病者等発生時は、応急手当等の救護及び医療機関への搬送等の措置
- ⑤ 犯罪被害発生時は、人命保護、現場の保全等、警察機関との連携協力
- ⑥ 健康に関する感染症被害時は、注意喚起や消毒剤の常備等の予防対策
- ⑦ 二次被害発生防止

エ 事故・災害発生後の対応

事故・災害発生後は、速やかに復旧作業を行い開園する。尚、事故等における  
原因の究明と分析及び再発防止策の取組をする。職場内での以下の災害時対応標  
語の啓発を行う。

- <さ>最悪の事態を想定し、
- <す>すばやく適切に、
- <が>ガッツあふれる、
- <だ>誰もが均一な、
- <ね>練られた対応を

オ 新型コロナウイルス感染拡大防止対策「公園利用お願い」について

- ① 少人数                      ② 混雑を避ける                      ③ 人と人との距離を適切にとる
- ④ マスクの着用                      ⑤ 手指の消毒

以上の5つを徹底し、感染拡大を防ぐため、利用者をお願いをします。

カ 南海トラフ地震における愛知県広域受援計画の救援部隊活動拠点に指定され  
広域応援部隊の受け入れを図っています。

## 2 運営計画

### (1) 業務実施計画

#### ア 事業計画

##### (ア) 事業体系図

別紙1「事業体系」(広報、運営ソフト)のとおり

##### (イ) 個別事業計画

別紙2「イベント実施計画」のとおり

##### (ウ) 各事業、新規事業への取組(運営ソフト)

運営の柱の「地域協働、多世代交流、自然・環境」を基に積極的な事業展開や誘致(スポーツ大会、地域を巻き込んだ事業等)に努めます。

当園は日常的に来園できる公園機能と子育て支援機能を併せ持つことから、まずは常設施設の魅力向上を目指し、わくわく工房、サイエンス LABO(旧科学ひろば)、にこにこフロア(旧絵本・積み木の部屋)の内容を充実、発展させていきます。各広場も、現状に満足することなく新たな展開を検討します。

つぎに広大な自然環境を有効活用できる森の中であそべて、まなべる内容を新規事業として考えています。具体例の1つを挙げると、SDGsの理念に沿った教育的環境学習プログラムの実施を計画しています。

そして、指定管理の3期目を見据えて、内部でプロジェクトチームを発足させ、「愛知こどもの国次世代整備計画(グランドデザイン)」のマスタープランの作成を行います。そうすることで、課題・目標が明確になり、中長期的な整備が可能となり新規事業への整備の効率化が図れます。

これらすべての取組みは、来園者の満足度向上、当園の価値向上・認知度向上のためであります。1人でも多くの方に愛知こどもの国へご来園いただき、事業にご参加いただくために、特に事業を行う際は積極的に広報・PR活動を行います。

## (エ) 月別利用者計画数

単位：人

月	利用者計画数 (指定管理目標達成値)	参 考		
	入園者数(推計値)	イベント等参加者 数		有料施設 (キャンプ) 利用者数
		イベント	わくわく 工房	
4月	35,200	6,000	3,500	1,000
5月	53,400	20,000	4,300	1,600
6月	20,500	800	1,500	1,400
7月	16,400	4,000	1,300	900
8月	19,900	8,000	2,600	1,800
9月	21,100	5,000	2,000	900
10月	30,700	7,000	2,100	600
11月	30,600	9,000	2,200	500
12月	25,800	1,500	800	40
1月	30,200	1,300	1,500	30
2月	21,700	500	800	20
3月	40,500	4,000	4,000	310
計	346,000	67,100	26,600	9,100

## イ 有料施設利用計画

有料施設		年度計画	前年度計画	前年度比
キャンプ施設	中学生以下	4,370	4,370	100.0
		437,000	437,000	100.0
	その他	4,730	4,730	100.0
		946,000	946,000	100.0
	用具	535,000	535,000	100.0
計		9,100	9,100	100.0
		1,918,000	1,918,000	100.0

※上段：利用者数（単位：人） 下段：利用料金（単位：円）

ウ 修繕計画

(単位：万円)

実施予定月	修繕場所（設備）	修繕工事名	備考
4月～7月	園内	案内看板補修	50～100
	芝生広場	アスレチック遊具修繕	80～100
	キャンプ場	施設補修	50～100
	中央管理棟・ゆうひ棟等	設備修繕	80～100
	展望広場	船型遊具、造型遊具	50～100
8月～3月	園内	東屋、休憩所修繕	80～100
	遊具広場	ドラゴン遊具、あり地獄修繕	50～100
	各施設等	電気、水道等設備修繕	50～100
	あさひが丘、ゆうひが丘処理場	汚水施設修繕	50～100
	自由広場	遊具修繕	50～100
	園内	遊歩道補修	80～100
	園内	枯損木伐採	100～300

\* 修繕予定価格が30万円以上のものについて記入すること。

\* 年間の修繕計画が提出できない場合は、四半期ごとに始期の前月までに計画書を提出すること。

\* 備考欄には、概算修繕予定価格を記入すること。

(2) 利用促進計画

ア 広報・情報提供、連携協力の実施

- ① ポスター、チラシ等の月1回配布・随時（大規模イベント等）や報道機関等を利用したパブリシティ活動・随時（燃えるトンネルなど）の実施
- ② ホームページ等を利用した最新イベント情報を発信（月2～4回、随時）  
また、利用者に見やすく、分かりやすいホームページを心がける
- ③ 愛知・海南こどもの国共通キャラクター「みどぼん」の活用  
(各種祭りやイベントへの参加、園でのイベント時、イラストでの広報物での活用など)
- ④ 園外でのプログラム実施等、職員訪問によるPR活動  
(ブース出展や愛知こどもの国PR隊等で対応)  
※愛知こどもの国PR隊実施想定  
場所想定：県内各所（子ども会、小学校、ショッピングモール等）  
団体、個人に対し誘客促進となる場所や機会を選出  
内容想定：常設施設内容（わくわく工房など）、ゲーム大会等で実際に当園で体験できる内容で認知度向上を図る
- ⑤ 県、地元市町村及びボランティア等の関係機関・団体との連携協力
  - a) 地元市町のマスコットキャラクターと、こどもの国キャラクター「みどぼん」と合同でのPR活動等。
  - b) 当園での活動を目的としたボランティアの受入や各種団体のボランティア活動受入等。

- c) 西尾市や各市民団体等（西尾市スポーツ協会、西尾市観光協会、西尾商工会議所、一色町商工会、西尾みなみ商工会など）と協働でイベントやスポーツ大会等の共同開催等

イ 魅力ある多彩なイベント、行事の実施

- ① 自然や環境に触れられるイベント  
「親子 de たけのこほり」「はじめてキャンプ」「カブトムシの幼虫さがし」等
- ② 世代を超えて楽しめるイベント  
「あそびピクニック」「謎解きウォーキング」「サマーSplash!」「夏まつり」「スポ・チャレ」「新春ふくふく大作戦!」等
- ③ 地域と手を携えるイベント  
「ライドミックスフェスタ(仮称)」「※海山赤い電車 西尾ぐるっとロゲイニング!」  
「※にしお駅伝フェスティバル」等

※のイベントは、外部団体と実行委員会を組織して実施。

また、愛知こどもの国を会場とする西尾市等近隣市町が主催するイベントについても積極的に協力し、地域や県民の高いニーズ及び期待に対応できるよう地域団体と連携したイベント実施に努めます。  
なお、年間を通じ連携や協力を得られる団体や専門家にアプローチし、イベント内容の充実に努めます。

ウ 誘客活動による団体利用者の増加対策

- ① 西尾市内を中心に近隣市町の学校、幼稚園・保育園に対しての遠足利用等の誘致の為、校長会・園長会議への誘致活動(年4～6回、キャンプ場利用など)
- ② 周辺地域団体等に対する活動場所の提供  
企業や子ども会の福利厚生会場として誘致活動(企業研修・オリエンテーリング・ウォークラリー・マラソン大会・宿泊キャンプ・デイキャンプ等)

(3)利用者サービス向上への取組

別紙3「利用者サービス向上への取り組み」のとおり

(4)その他

ア 休業日及び営業時間に関する計画

- ① 開園時間  
午前9時～午後5時  
・来園者ニーズや要望を加味し、時間延長を検討します。
- ② 休業日  
毎週月曜日は、キャンプ場・屋内施設・無料貸出が休業  
(月曜日が祝日に該当する場合はその翌日以降の最初の平日)。  
※団体利用等の要望に合わせて臨時開業します。  
※7月26日をはじめ、8日間を臨時開業日とする。

年末年始(12月29日～翌年1月1日)は、休園日(全施設が休業)

③ 施設の利用時間

施設名	期	間	時	間
キャンプ場	宿泊	5月8日～10月30日	午後1時00分～翌日午前10時00分	
	日帰	4月～翌年3月	午前10時00分～午後4時00分	

## イ 施設利用申込方法

一般利用は申し込みを要しません。

ただし、次の場合はそれぞれの申込方法により、事前申込みが必要です。

### ① キャンプ場

事前に電話による仮申込の上で、愛知こどもの国から送付（又はホームページからダウンロード）する「こどもの国利用許可申請書」及び「貸出用具明細書」に必要事項を記入のうえ提出します。

利用者区分により申請受付開始日を設けます。（幼保小中学校：1年前、一般団体：6ヶ月前、その他：3ヶ月前）

### ② グラウンド・ゴルフ（平日）

事前に電話による仮申込の上で、愛知こどもの国から送付（又はホームページからダウンロード）する「団体利用申込書（グラウンド・ゴルフ専用）」に必要事項を記入のうえ提出します。

なお、利用者年齢に配慮し、バス等の園内乗り入れを認め利用促進に努めます。

### ③ 団体利用

団体（おおむね10名程度以上）で利用する場合は、あらかじめ「団体利用申込書」に必要事項を記入のうえ提出します。

雨天時のバスの園内乗り入れを受け入れたり、屋外から屋内へ利用変更になった際でもわくわく工房やサイエンス LABO の利用等で臨機応変に要望に応じていきます。また、自主事業（ランドトレイン及びこども汽車の臨時運行）と連携して利用支援に努めます。

### ④ 事前予約が必要なイベント

主に主催事業や有料イベントについては、内容案内・申込方法を概ね1ヶ月～2ヵ月前からチラシやホームページ等で広報します。申し込みは主にホームページから受け付けます。

### ⑤ こどもの国駅への無料送迎サービス

3名様からの利用人数で、利用予定日の1週間前までに電話で予約をしていただくと、土・日・祝日に限り、名鉄こどもの国駅とあさひが丘入り口間の送迎を行います。

### ⑥ 園内無料送迎サービス

平日に園内移動の支援として、車両での送迎を行います。

### 3 収支計画

#### 収支予算書（資金収支ベース）

（単位：千円）

##### （1）収入

区 分	R3 年度予算	備 考
利用料等収入		
利用料金収入	1,450	
指定管理料収入	176,771	
主催事業収入	814	
計	179,035	

##### （2）支出

区 分	R3 年度予算	備 考
管理運営費支出		
施設管理費		
清掃費		
人件費	35,000	雇用・直営作業員
清掃費	3,500	燃料費、消耗品費、修繕費、 光熱費、租税公課など含む
保守点検費	12,525	
警備費	725	
修繕費	22,500	
雑工	0	
運営費		
人件費	66,324	事務所職員
人件費	5,360	雇用・直営作業員
健全育成事業費	9,370	
光熱水費	8,000	
事務所運営費	15,731	
計	179,035	

### 4 その他

#### 施設保険等加入計画

別紙4「施設及び自動車保険加入状況」のとおり

※各保険は、指定管理業務と自主事業で一括加入し、支払いを案分する。

主体的広報(利用促進・ブランディング・地域連携)		
<b>投稿提供送付型広報活動</b>		
マスメディアへの情報提供	雑誌等	るるぶ 他
	ウェブ情報サイト	いこーよ 他
	TV局、ラジオ局等	NHK 他
	新聞(全国紙)	中日新聞社 他
	新聞(地元紙)	愛三時報社 他
	ケーブルテレビ局	キャッチ、三河湾ネットワーク、ミクス、ティーズ
	地元FM局	ピッチFM、FMおかざき
愛知県を通じた広報活動	子育て支援課	県広報、プレスリリース
各市町へ情報提供	行政機関紙	西尾、蒲郡、幸田等
	行政児童向け媒体	がまっ子ネット、こうたっ子
教育関連機関への情報投稿	まなびいあいち	愛知県生涯学習推進センター
	近隣教育委員会	西尾市校長会等
施設等への情報提供	各児童館等	センター、クラブ等
	近隣幼稚園保育園	東幡豆保育園 他
	近隣適応教室	西尾市あゆみ学級 他
	近隣旅館	吉良観光ホテル 他
	近隣図書館	西尾市立図書館 他
	近隣自然冒険公園	西尾いきものふれあいの里他
	近隣市民活動施設	アクティにしお 他
関連する団体・企業への情報提供	市民団体・NPO法人	西尾市ボーイスカウト 西尾市国際交流協会 他
	旅館等組合	形原温泉観光協会 他
	旅行代理店	JTB 中部 他
	労働組合	アイシン労働組合 他
	こども関連販売店	西松屋チェーン西尾店 他
こどもの国ニュース発行配布	こどもの国協会	(横浜)
<b>自主発信型広報活動</b>		
インターネット活用	ホームページ	
	フェイスブック	
	インスタグラム	
	ツイッター	
	ユーチューブ	
園内メディア活用	各掲示スペース	案内所、建物壁面等
訪問	愛知こどもの国PR隊等	各種イベント、団体、学校等



客体的広報（利用促進・ブランディング・地域連携）		
<b>イベント実行委員会型広報活動</b>		
構成機関がおこなう広報活動	西尾市 等	にしお駅伝 他
<b>近隣イベント参加型広報活動</b>		
キャラクター出張による広報効果	お祭り 等	
プログラム提供による広報効果	ブース出展 等	
<b>後援・協力申請・協賛型広報活動</b>		
後援による広報効果	新聞社 等	わくわく西尾体験夏
協力者がおこなう広報活動	地域団体 等	きらまつり 他
<b>名鉄関連型広報活動</b>		
名鉄西蒲線沿線駅舎の表示		
西蒲線存続運動		
<b>近隣観光組織型広報活動</b>		
旅館等がおこなう広報活動	リーフレット設置等	吉良観光ホテル 他
ネットワーク参加による広報効果	観光協会 等	西尾市観光協会

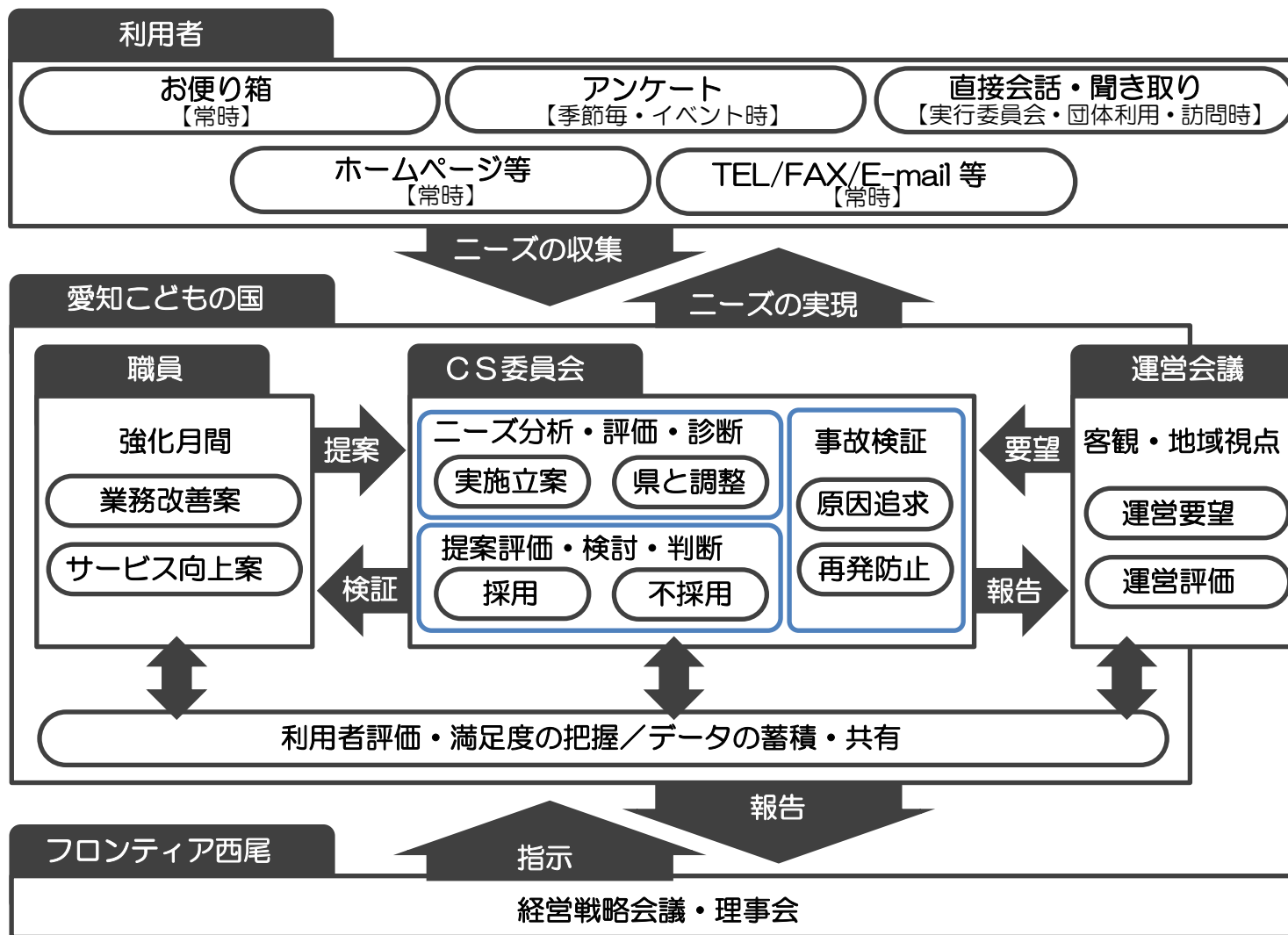
広場の機能	
中央広場（中央管理棟内 1F/2F）	
サイエンス LABO（2F）	①実験キット（科学あそび）の貸出 ②サイエンスショーの披露
にこにこフロアー（1F 東側4つの部屋）	絵本、積み木、おもちゃの電車、室内あそびを設置
あさひが丘（運動広場・芝生広場・遊具広場）	
ニュースポーツ（常設）	輪投げ、フリスビー、ボール、等貸出し
トリム遊具（常設）	15基
ミニオリエンテーリング（常設）	
グラウンド・ゴルフ（常設）	「林間コース」
ジュニアグラウンド・ゴルフ	こども用クラブ100本
あさひが丘（キャンプ場）	
デイキャンプ	家族や仲間でもBBQが楽しめる
宿泊キャンプ	家族や仲間でもアウトドア体験が楽しめる
ゆうひが丘	
わくわく工房常設イベント	①身近な素材を使った工作 ②あそびキット（知育玩具）の貸出
自然遊歩道	自然観察等
のりもの施設	自主事業の運営管理 こども自動車、ゴーカートなど
来園者支援	
園内移動支援	
園内無料送迎サービス	平日
ランドトレインの運行（自主事業）	ランドトレインの運行（自主事業）
キャンプ場荷運びカートの無料貸出	キャンプ場利用日
その他	
啓発	
衛生習慣の推進	手洗、手指消毒の励行と消毒液設置
ゴミの持ち帰り運動	園内放送での行動喚起
ボランティアの活用・育成	
ボランティアの活用・育成	①レクリエーションインストラクター指導者 資格取得の為 ②学校単位の為 ③奉仕活動の一環
名鉄西蒲線利用促進	
シャトルバス運行	GW
土・日・祝の駅送迎車両運行	

行事	
<b>多世代で楽しめる</b>	
あそびピクニック	多世代で楽しめるイベント
謎解きウォーキング	多世代で楽しめるイベント
サマースプラッシュ！	多世代で楽しめるイベント
夏まつり	多世代で楽しめるイベント
スポ・チャレ	多世代で楽しめるイベント
新春ふくふく大作戦！	多世代で楽しめるイベント
<b>自然と親しむ</b>	
親子 de たけのこほり	たけのこ掘り等
はじめてキャンプ	しぜんあそび、竹や木での工作、キャンプファイヤー等
SDGs プログラム (仮称)	教育的環境学習内容
カブトムシの幼虫さがし	自然観察等
<b>地域協働 (実行委員会含む)</b>	
地域協働事業実行委員会企画事業	愛知こどもの国の可能性を探る事業
にしお駅伝フェスティバル 2021	駅伝大会

別紙3 「利用者サービス向上への取り組み」

1 利用者サービス向上に向けた体制

利用者からの意見・要望、職員による業務改善提案等について、利用者サービス向上委員会（CS委員会）において検討し可能なものから実施を決定していくなど、下図のような体制で、利用者サービス向上に努めて行きます。



## 2 具体的な取り組み

### (1) 利用者ニーズの収集

利用者アンケート（イベント開催時、季節毎）、お便り箱、ホームページ・SNS、電話・ファクシミリ・E-mail等のチャンネルを活用して利用者の満足度やご意見・ご要望などの利用者ニーズを収集し、データベース化します。

#### 【利用者アンケート（イベント開催時）の実施】

ア) 回数・時期：イベント開催時

イ) 実施方法：イベント開催会場に用紙と回収箱を設置し、協力の呼びかけをします。

#### 【利用者アンケート（季節毎）の実施】

ア) 回数・時期：年3回（春5月1日～16日、夏8月7日～22日、秋11月6日～23日）

イ) 実施方法：園内3箇所（中央管理棟、ゆうひ棟、あさひが丘 入口案内所）に用紙と回収箱を設置するとともに、案内所では直接声かけし協力していただきます。

#### 【お便り箱の設置】

ア) 設置箇所：園内3箇所（中央管理棟、休憩センター、ゆうひ棟）

イ) 設置時期：常時設置（通年）

#### 【ホームページ（お便りフォーム等）でのニーズ収集】

ア) 設置場所：ホームページ内に専用フォーム等を設置

イ) 設置時期：常時設置（通年）

ウ) その他：SNSコメント

#### 【電話・ファクシミリ・E-mail等】

ア) 回数・時期：常時受付（通年）

イ) 実施方法：利用者からの電話・ファクシミリ・E-mail等

#### 【直接会話・聞き取り調査】

ア) 回数・時期：常時実施

イ) 実施方法：実行委員会開催時、団体利用申込調整時等で口頭での実施

(2) 職員によるサービス向上・業務改善の提案等

職員やスタッフ（ボランティア含む）からのサービス・業務の改善（付加や見直し）に向けた提案を積極的に奨励するとともに、提案された改善案は、速やかにCS委員会で検討し、改善に取り組みます。

また、改善意識の醸成や不断の見直し作業の習慣化の取組みを図るとともに、強化月間を設けるなどサービス向上に努めます。

**【職員による業務改善の提案】**

ア) 実施時期：常時（通年）

イ) 実施方法：様式を配布し、常時募集（通年）

(3) 利用者サービス向上委員会（CS委員会）

利用者アンケート結果や、お便り箱の意見、職員による業務改善提案などを集約し、利用者サービス向上のみを議題とする内部の会議を設置します。

今後はすべて、このCS委員会において、実施に向けた方策や時期等を検討することとし、可能なものから実施を決定していきます。

この他にも、サービス水準の状況について、このCS委員会の主導で、自ら定期的にモニタリングを行い、ふりかえり検証をしていきます。

**【CS委員会の設置】**

ア) 委員（役職名等）：理事長、所長、副所長、課長、主幹

イ) 開催回数：毎月1回

※事故発生時等緊急検証が必要な場合は、臨時開催します。

(4) 運営会議

施設の適正な管理と活性化のため、県・地元自治体の関係者、関係団体、利用者が参加する運営会議を定期的に開催し、そこで提案された意見や要望等をサービスの向上に活かします。

また、運営会議における提案等の活用状況は、当団体が開催する「経営戦略会議」に報告し、着実な進行管理を図っていきます。

このほか、CS委員会において検討された利用者ニーズや検証内容は、この運営会議にも報告し、評価（外部診断）をいただきます。

**【運営会議の開催】**

ア) 回数・時期：年2回（7、2月）

(5) 地域懇談会

5月の大型連休を見据えた利用者サービス向上のため、周辺事業者・周辺町内会長が参加する懇談会を年度初頭に開催し、スムーズな運営に努めます。

**【懇談会の開催】**

ア) 回数・時期：年1回（4月）

### 3 令和3年度スケジュール（予定）

#### （1）ニーズの収集

	お便り箱	アンケート		HP	直接	電話等
		定期	イベント			
4月	●		●	●	●	●
5月	●	1日～16日	●	●	●	●
6月	●		●	●	●	●
7月	●		●	●	●	●
8月	●	7日～22日	●	●	●	●
9月	●		●	●	●	●
10月	●		●	●	●	●
11月	●	6日～23日	●	●	●	●
12月	●		●	●	●	●
1月	●		●	●	●	●
2月	●		●	●	●	●
3月	●		●	●	●	●

#### （2）検討、検証、会議

	改善提案	CS委員会	運営会議	地域懇談会
4月	●	●		●
5月	●	●		
6月	●	●		
7月	●	●	第1回	
8月	●	●		
9月	●	●		
10月	●	●		
11月	●	●		
12月	●	●		
1月	●	●		
2月	●	●	第2回	
3月	●	●		