

令和3年度指定管理者運営状況検証シート

県所管課	観光スポーツ文化部文化局まなび推進課
------	--------------------

1. 施設名等

令和4年3月31日現在


施設名 (設置年月日)	愛媛県生涯学習センター 及びえひめ青少年ふれあいセンター (愛媛県生涯学習センター:平成3年4月1日) (えひめ青少年ふれあいセンター:昭和57年4月1日)	所在地	愛媛県松山市上野町甲560番地
		電話	愛媛県生涯学習センター:089-963-2111 えひめ青少年ふれあいセンター:089-963-3166
		HP	愛媛県生涯学習センター:http://www.i-manabi.jp/ えひめ青少年ふれあいセンター:http://www.i-fureai.jp/

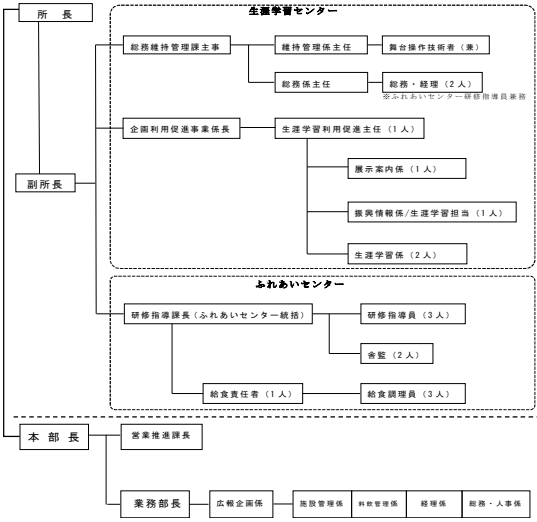
2. 指定管理者

指定管理者名	株式会社レスパスコポーレーション	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

【愛媛県生涯学習センター】


設置目的	県民の生涯にわたる学習活動を促進し、及び援助するために必要な学習情報の提供、調査研究、指導者の養成、学習機会の提供等の各種事業の実施及び施設の提供	施設の外観
施設内容	愛媛人物博物館、パソコン演習室、第1～5研修室、大研修室、ミーティングルーム、演劇レッスン室、音楽レッスン室、県民小劇場、アトリウム	
指定管理者が行う業務	○生涯学習センターの事業の実施に関する業務(学習情報の収集及び提供、生涯学習に関する学習機会の提供等) ○生涯学習センターの利用の許可に関する業務 ○生涯学習センターの利用に係る料金の収受に関する業務 ○生涯学習センターの利用の促進に関する業務 ○生涯学習センターの施設、附属設備及び備品の維持管理に関する業務 ○その他知事が定める業務 ○生涯学習センターの資料の特別利用に係る料金の収納事務に関する業務	

施設の管理体制	
---------	---

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	開館日:月曜日及び12/29～1/3を除く日。ただし、春季・夏季の学校長期休業期間及びGW期間中は開館。 開館時間:9:00～17:30
----------	---

【えひめ青少年ふれあいセンター】

設置目的	共同生活を通じ心身ともに健全な青少年を育成し、家族、青少年等の触れ合いを図り、及び県民の生涯にわたる学習活動を支援するために必要な青少年の研修の実施並びに家族、青少年等の交流の機会及び県民の生涯にわたる学習活動の場の提供	施設の外觀 
施設内容	オリエンテーション室、音楽芸能室、研修室1～3、図書室、集会室、創作活動室、講師控え室、作法室、宿泊室、浴室、食堂、体育館	
指定管理者が行う業務	○ふれあいセンターの事業の実施に関する業務(青少年の団体宿泊訓練、体験活動の機会の提供等) ○ふれあいセンターの利用の許可に関する業務 ○ふれあいセンターの利用に係る料金の收受に関する業務 ○ふれあいセンターの利用の促進に関する業務 ○ふれあいセンターの施設等の維持管理に関する業務 ○その他知事が定める業務	
施設の管理体制	上記のとおり	
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	開館日:月曜日及び12/28～1/4を除く日 開館時間:入所・退所の時刻は9:00～16:00	

4. 指定管理業務に係る県の委託料(年度別協定締結額)

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	令和4年度
県委託料(千円)	156,100	155,187	164,121	163,371	163,371	163,372

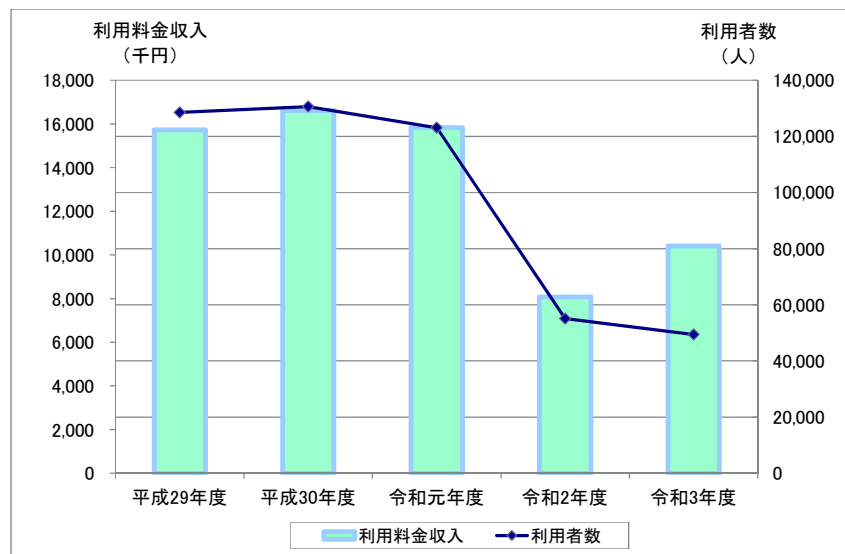
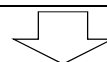
※新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、上記とは別に委託料を増額:2,683千円(令和3年度)、4,278千円(令和2年度)

5. 施設の利用状況

(1) 施設の利用者数と利用料金収入

【愛媛県生涯学習センター】

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	対前年度増減率
利用者数(人)	128,491	130,633	123,101	55,069	49,400	△ 10.3 %
利用料金収入(千円)	15,733	16,613	15,827	8,074	10,397	28.8 %



(2) 利用者数、利用料金収入の増減理由

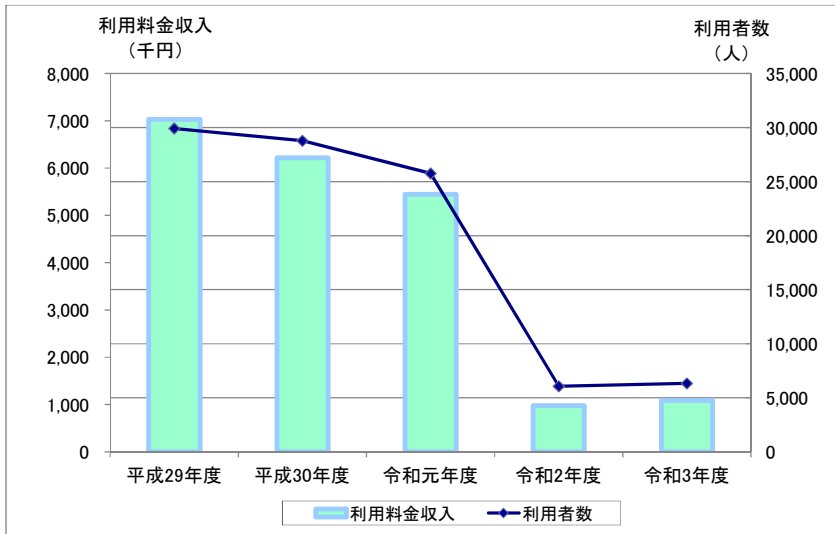
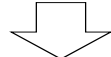
対前年度増減率が±5%以上の場合、その理由

(利用者数)
4月以降も新型コロナウイルス感染症の流行が続き、4/22(木)～5/31(月)にかけて施設を臨時休館した。6月1日以降、定員を50%に制限するなどの条件付きで利用を再開した。一部講座の中止を継続したことや人物博物館の利用者数が減少したことで前年度比10.7%の減少となった。

(利用料金収入)
4月以降も新型コロナウイルス感染症の流行が続き、4/22(木)～5/31(月)にかけて施設を臨時休館した。6月1日以降、定員を50%に制限するなどの条件付きで利用を再開した。利用料金収入は前年度比では28.8%の増加となったが、前々年度比では34.3%の大幅な減少となった。

【えひめ青少年ふれあいセンター】

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	対前年度増減率
利用者数(人)	29,923	28,774	25,763	6,064	6,329	4.4 %
利用料金収入(千円)	7,032	6,216	5,443	975	1,085	11.3 %



(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)
-

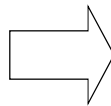
(利用料金収入)
4月以降も新型コロナウイルス感染症の流行が続き、4/22(木)～5/31(月)にかけて施設を臨時休館した。6月1日以降、定員を50%に制限するなどの条件付きで利用を再開した。宿泊利用者が減少した一方で、日帰り利用者は増加し、前年度比11.3%の増加となった。

6. サービスの質向上に向けた取組み

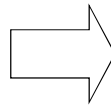
ア) サービス向上を図る主な取組み

(○は指定管理者制度導入以降、継続的な取組み、☆は令和3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3年度の内容
<p>【愛媛県生涯学習センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○広報 <ul style="list-style-type: none"> ・新聞広告を実施 ・ホームページの内容の充実 ・企画展、イベントごとのポスター、チラシの作成配布、配布先の拡大 ・マスコットキャラクターの活用 ・各種情報紙等の活用 ・愛媛CATVと連携し、「たうんチャンネル」で毎月2名の偉人を紹介し、愛媛人物博物館の認知度向上を図った。 ☆県政広報番組「特命副知事みきゃん大作戦」にて、学習センターの紹介を実施 ○各種事業の実施 <ul style="list-style-type: none"> ・生涯学習講座の開設、運営 ・企画展示室や県民小劇場、アトリウムを利用したイベントの開催 ・大規模イベント(生涯学習夢まつり、生涯学習ふれあいフェスタ2021開催)の実施 ・バスを活用した講座の実施 ・指定管理者自主企画事業の充実 ・学び舎えひめ悠々大学の実施 ○その他 <ul style="list-style-type: none"> ・来館者への対応等に関する各種研修の実施や施設の美化 ・アンケートの分析により来館者のニーズを探り事業に活用 ・行事事案内看板の電子化
<p>【えひめ青少年ふれあいセンター】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○広報 <ul style="list-style-type: none"> ・各種情報紙等の活用、ブログによる活動内容の紹介 ・利用促進用パンフレットを作成し、関係団体などに発送 ○各種事業の実施 <ul style="list-style-type: none"> ・体験活動事業(新型コロナウイルス感染症の流行により中止) ・研修プログラムの内容相談



令和4年度の内容(予定含む)
<p>【愛媛県生涯学習センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和3年度まで実施したものにに加え、以下の取組みを実施する ○広報の充実 <ul style="list-style-type: none"> ・えひめ近代建築データベース運用に協力 ・リニューアル後のえひめ人物博物館展示場を広く広報宣伝する ・イベントなどの告知を、館内の来館者の目に付く場所を選定し掲示(大駐車からの階段登り口、ふれあいセンターとの境界入口等) ○各種事業の充実 <ul style="list-style-type: none"> ・コミュニティカレッジで、中予開催の講座を東予・南予会場で同時配信するオンライン講座を開催 ○人物博物館の運営 <ul style="list-style-type: none"> ・新たに追加された偉人を含めた「愛媛人物博物館～愛媛ゆかりの偉人たち～」を発行 ○その他 <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染拡大防止に向けて対策を実施(マスク、消毒、対人距離の確保等)
<p>【えひめ青少年ふれあいセンター】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○広報の充実 <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページやフェイスブック等のSNSを通じて施設の情報発信を実施 ○各種事業の充実 <ul style="list-style-type: none"> ・新たな研修プログラムやアクティビティを取り入れて、青少年の体験活動の場を提供 ・体育館や研修室を利用したスポーツ合宿、文化活動の場を提供 ○その他 <ul style="list-style-type: none"> ・利用団体の要望に応えたサービスの提供・向上への取組みを強化 ・利用団体が安心・安全に利用できるように、施設・設備の維持管理及び修繕や緊急時の体制・対応、防災対策にも取組む



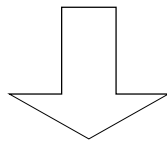
イ) 利用者からの声への対応状況(令和3年度)

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>【愛媛県生涯学習センター】 (利用者が積極的に評価した主な意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の使用料が他と比較して安かった ・駐車場がたくさんあった ・収容人数も多くて広い ・施設もきれいでパソコンも使いやすい ・スタッフの方がとても親切である <p>(利用者からの苦情・要望の主な内容)</p> <p>① 駐車場が遠くて不便である</p>	<p>【愛媛県生涯学習センター】</p> <p>① お身体の不自由な方やご高齢の方は、高齢者等駐車場や機材搬入の搬入口駐車場が利用可能であることをお知らせした。</p>
<p>【えひめ青少年ふれあいセンター】 (利用者が積極的に評価した主な意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・清掃もしっかりされて、気持ちよく使用させて頂きました ・コロナ対策も十分にされており、きれいで安心して使えました ・美味しく、気持ちよく食事ができました ・手指消毒のためのアルコールが各所にあり、良かったです ・トイレから臭いがしなくて良かった。清掃が行き届いていた ・アレルギー対応食ありがとうございました <p>(利用者からの苦情・要望の主な内容)</p> <p>① エアコンが古い、暖房があまり効いていない</p> <p>② 食事の量が少し多いと感じる者もいる</p>	<p>【えひめ青少年ふれあいセンター】</p> <p>① 順次改良を実施(令和4年度に空調機修繕やサーキュレーターの設置予定)</p> <p>② メニューや量について検討課題とし最善な食事の提供を目指す</p>

7. 令和3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>【愛媛県生涯学習センター】</p> <p>利用者は、令和3年度実績49,400人(対前年度比89.7%)で、新型コロナウイルス感染症の影響により減少した。</p> <p>講座事業は、新型コロナウイルスの感染拡大の影響により、講座の中止、回数を減らして実施した講座もあった。コミュニティカレッジは、全体で講座数35講座、168テーマ(前年32講座、161テーマ)で実施し、延べ出席者数4,099人(前年比81.2%)となった。自主事業YuYuカレッジは、前期は43講座、後期54講座で実施し、延べ出席者数4,373人(前年比104.0%)となった。</p> <p>自主事業は、新型コロナウイルスの感染拡大の影響を受けたものの令和3年度実績2,808人(前年比131.2%)で増加した。「夢まつり」の参加者数は2,040人(前年比156.9%)で増加し、「ふれあいフェスタ2022」も規模を縮小して開催したが参加者数は740人(前年比108.8%)で増加した。</p> <p>貸館事業では、臨時休館のほか定員を半減しての利用としたため、利用者数実績は21,635人(前年比98.2%)となった。</p> <p>施設見学は、12,055人(前年比76.7%)であった。うち、人物博物館の利用者数は6,806人(前年比75.9%)であった。</p> <p>(分析)</p> <p>年間を通して新型コロナウイルスの感染症の流行で、臨時休館、施設の利用人数制限、事業の規模縮小などの影響があり、利用者数は減少した。収入は前年比(128.8%)では増加となったが前々年度比(65.7%)では引き続き大幅に減少した。</p> <p>(改善策)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○愛媛人物博物館で実施する企画展への案内DMを発送 ○幅広く利用者の意見を集め、顧客のニーズを把握し可能なものについては改善を進めた。 ○メディア、マスコミ等を活用し、認知度向上を図る。(愛媛CATVで「すごいぞ！愛媛偉人発見！」にて毎月2名の偉人を紹介、愛媛経済レポートに毎月1回、愛媛の偉人紹介及び貸館の案内告知を実施) ○新型コロナウイルス感染症対策を実施し、利用者が安心して使用できる環境づくりを行った。 <ul style="list-style-type: none"> ・マスクの着用、手指消毒、対人距離の確保、大声の自粛など基本的感染防止対策を徹底 ・サーマルカメラを設置し、本館入館者の検温を実施 ・講座やイベント等開催時には、会場入口において参加者の手指消毒、検温等を実施 ・感染防止対策としてトイレ洋式化、空調設備、網戸の設置等の改修工事を実施 ・国の接触確認アプリ「COCOA」、LINEを活用した「えひめコロナお知らせネット」のQRコード付きチラシを施設内に多数掲示し、入館者の利用を周知 	<p>【愛媛県生涯学習センター】</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響が続き、4月から5月にかけての臨時休館、再開後も定員を制限した状態での運営が続き、非常に厳しい運営環境であった。</p> <p>5月の臨時休館終了後、感染症対策を実施したうえで施設を再開し、規模の縮小や、中止となる事業もあったが、概ね当初計画していた講座事業や人物博物館企画展や自主事業等を実施することができた。貸館事業も利用率の低下をなるべく抑えて実施できている。維持管理については、前々年度からの利用料収入の減少の中、経費削減に努める一方、施設の修繕・改修は適切にされている。</p> <p>新型コロナウイルスの影響が続く厳しい状況の中ではあるが、新型コロナウイルス感染症対策を実施したうえで、リピーターの確保及び新規利用者の掘り起こしを図っていただきたい。</p>

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>【えひめ青少年ふれあいセンター】</p> <p>利用者は、令和3年度実績6,329人(前年比104.4%、前々年比24.6%)で、前年度よりやや増加したが引き続き前々年より新型コロナウイルス感染症の影響により大幅に減少した。</p> <p>その内、日帰り利用者数が、4,512人(対前年度比123.2%)に増加し、宿泊利用者数は、1,817人(前年度比75.6%)と減少した。</p> <p>施設の利用料金収入や給食事業、自主事業等の合計収入は、4,713千円(前年度比98.4%)となった。日帰り利用を除き、前年度から宿泊者利用、自主事業、給食事業共に減少した。</p> <p>(分析)</p> <p>年間を通して新型コロナウイルス感染症の影響が続き、4月から5月にかけての臨時休館、6月に宿泊利用の再開後も定員を制限した状態での運営が続いた。夏ごろから流行に落ち着きが見られ利用者数も回復傾向にあったが、再度の流行の拡大もあり利用の低迷が続き、利用者数は前年比104.4%、前々年比24.6%と引き続き非常に厳しい運営環境であった。</p> <p>(改善策)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○宿泊棟や研修室等の空調の改修及び空気清浄機とサーキュレーターの設定予定 ○利用促進用パンフレットを作成し、関係団体などに発送した。 ○新型コロナウイルス感染症対策を実施し、利用者が安心して使用できる環境づくりを行った。 <ul style="list-style-type: none"> ・朝のつどい、夕べのつどいを中止 ・野外研修活動プログラムの提供を中止 ○利用団体のアンケート結果から顧客ニーズを把握して、可能な限り施設の改修改善、接客サービスの向上による利用団体の増加に努めた。 	<p>【えひめ青少年ふれあいセンター】</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響が続き、4月から5月にかけての臨時休館、6月に宿泊利用の再開後も定員を制限した状態での運営が続いた。感染症対策を実施したうえで部活動やスポーツ団体、企業研修などの利用者を迎えることができていた。</p> <p>新型コロナウイルス流行中の厳しい状況下ではあるが、感染対策を実施したうえで、定期的に利用する団体へのアンケートなどの要望へのフォローを行う一方、新規利用団体の誘致等を図って、利用促進に努めていただきたい。</p>



8. 指定管理者制度の導入による効果と課題の検証

<p>【愛媛県生涯学習センター】</p> <p>指定管理者制度導入後、マスコットキャラクター設定やグッズ販売、積極的な広報活動、各種事業の充実(生涯学習講座、企画展、生涯学習ふれあいフェスタ)、アンケートも行き、利用者のニーズに沿った事業実施に努め、直営時代に比べ、利用者・利用収入ともに大幅に増加し、かつ、年々増加傾向を維持してきた。令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の流行が続き、前々年度と比べ引き続き利用者数及び利用料収入が大幅な減少となった。今後は、感染症対策を実施しつつ、感染終息後の利用者の増加を目指し、貸館利用者のリピーターの確保とともに、新規利用者の開拓に力を入れていく必要がある。</p>
<p>【えひめ青少年ふれあいセンター】</p> <p>指定管理者制度導入後、利用者からはサービス面や柔軟性のある対応、食事のメニュー等において高い評価をいただいている。令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の流行が続き、前々年度と比べ引き続き利用者数及び利用料収入が大幅な減少となった。今後は、感染症対策を実施しつつ、感染終息後の利用者拡大を目指し、既存利用団体へのフォローとともに、新規利用者の開拓に力を入れPRしていく必要がある。</p>