

平成30年度指定管理者運営状況検証シート

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

平成31年3月31日現在

1. 施設名等


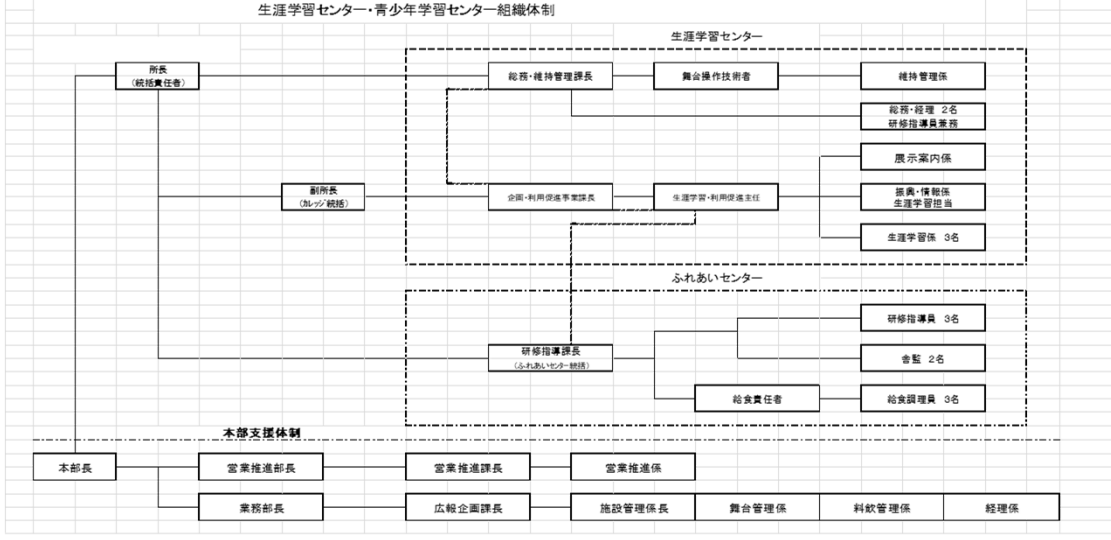
施設名 (設置年月日)	愛媛県生涯学習センター 及びえひめ青少年ふれあいセンター (愛媛県生涯学習センター:平成3年4月1日) (えひめ青少年ふれあいセンター:昭和57年4月1日)	所在地	愛媛県松山市上野町甲560番地
		電話	愛媛県生涯学習センター:089-963-2111 えひめ青少年ふれあいセンター:089-963-3166
		HP	愛媛県生涯学習センター:http://www.i-manabi.jp/ えひめ青少年ふれあいセンター:http://www.i-fureai.jp/

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	<ul style="list-style-type: none"> ○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 ○その他スポーツ・文化部長が定める業務 ○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	<p>生涯学習センター・青少年学習センター組織体制</p> 		
利用料金等	<p>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</p> <p>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) 0</p>		
開館日・開館時間	<p>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</p>		

【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	<p style="text-align: center;">施設の外観</p> 
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	<ul style="list-style-type: none"> ○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収受に関する業務 ○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 ○その他スポーツ・文化部長が定める業務 	
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) 0	
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(協定締結額)

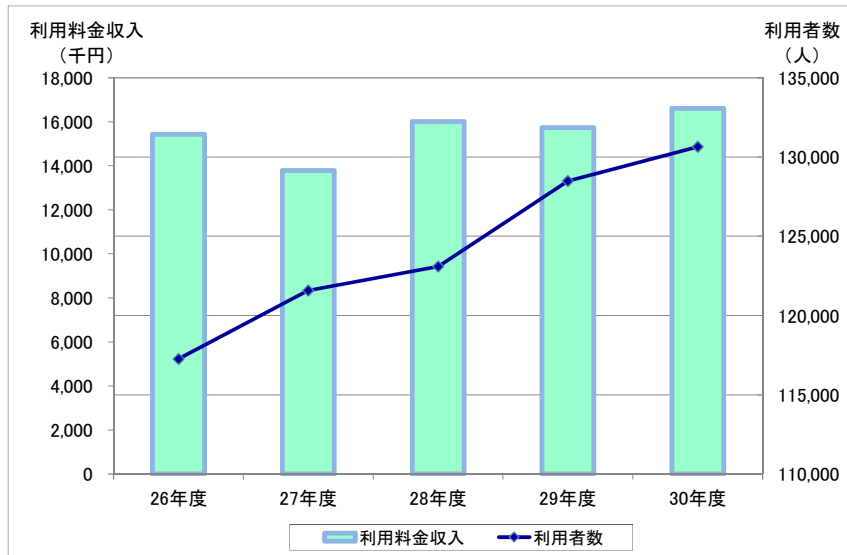
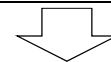
年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
県委託料(千円)	156,331	153,596	155,770	156,100	155,187	163,926

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	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	対前年度増減率
利用者数(人)	117,258	121,575	123,085	128,491	130,633	1.7 %
利用料金収入(千円)	15,436	13,786	16,013	15,733	16,613	5.6 %



(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)

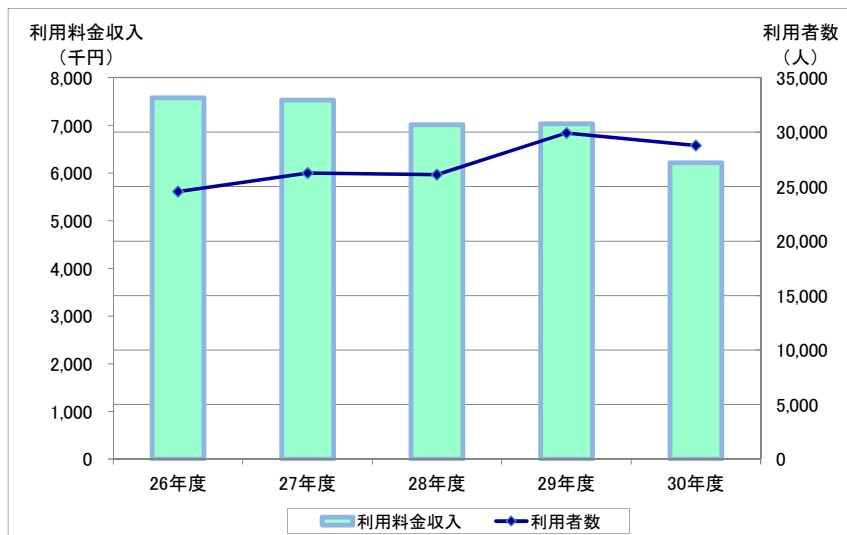
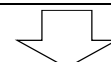
—

(利用料金収入)

昨年度と比較して貸館件数は前年度並み(-1件)、貸館利用者数は1.8%増加した。県民小劇場の利用が増加し、利用料金収入の増加となった。

【えひめ青少年ふれあいセンター】

年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	対前年度増減率
利用者数(人)	24,546	26,256	26,098	29,923	28,774	△ 3.8 %
利用料金収入(千円)	7,578	7,528	7,012	7,032	6,216	△ 11.6 %



(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)

昨年度と比較して、総利用者数は、約4%の減少であったが、低料金の小中学生及び無料の小中学生未満の利用者が増加する一方、それ以外の高校生、成人の利用者が大きく減少したため、総利用料金収入が減少した

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、☆は平成30年度の新たな取組み、※は利用者からの要望により実施)

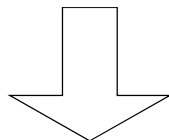
平成30年度の内容	平成31年度の内容(予定含む)
<p>【愛媛県生涯学習センター】 ○広報 ・新聞広告を実施 ・ホームページの内容の充実 ・企画展、イベントごとのポスター、チラシの作成配布、配布先の拡大 ・マスコットキャラクターの活用 ・各種情報紙等の活用 ○各種事業の実施 ・生涯学習講座の開設、運営 ・企画展示室や県民小劇場、アトリウムを利用したイベントの開催 ・大規模イベント(生涯学習まつり、ふれあいフェスタ)の実施 ・バスを活用した講座の実施 ・指定管理者自主企画事業の充実 ・学び舎えひめ悠々大学の実施 ○その他 ・来館者への対応等に関する各種研修の実施や施設の美化 ・アンケートの分析により来館者のニーズを探り事業に活用 ・行事案内看板の電子化</p>	<p>【愛媛県生涯学習センター】 ※30年度まで実施したものに加え、次のことに取り組む。 ○広報の充実 ・新貸館システムに新規に搭載した「DM発送機能」を活用したタイムリーな発送を強化 ○各種事業の充実 ・生涯学習講座数の増加 ・自主事業講座の内容の充実 ・坊っちゃん劇場とコラボした新しい企画イベントを実施 ○図書室の運営 ・蔵書をHPで検索できる図書システムを平成31年度から本格稼働させ、利便性向上を図る。 ・読書週間期間に、子どもたちに読書の楽しさを伝えるイベントを実施する。 ○人物博物館の運営 ・偉人紹介を休憩室で常時放映 ・県及び坊っちゃん劇場と連携した、子どもたちのふるさと学習を通じた利用促進</p>
<p>【えひめ青少年ふれあいセンター】 ○広報 ・各種情報紙等の活用、ブログによる活動内容の紹介 ・ポスター・チラシの作成・配布、配布先の拡大 ○各種事業の実施 ・体験活動事業 ・研修プログラムの内容相談</p>	<p>【えひめ青少年ふれあいセンター】 ※30年度まで実施したものに加え、次のことに取り組む。 ○広報の充実 ・ポスター・チラシ等配布先の更なる拡大など、広報活動の強化 ・県内の公民館・スポーツ施設・団体・学習塾など訪問先の拡大 ○各種事業の充実 ・体験活動事業の充実 ・各種ワークショップの充実 ・工場見学や動物園、総合運動公園等へのお出かけモデルプランを作成し、社会見学の活動拠点としての利用促進する</p>

イ) 利用者からの声への29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>【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) 親切に対応して頂きました。 ICT(情報通信技術)の環境が整っている。 松山ICにも近く広い駐車場があって利用しやすい。</p> <p>(利用者からの苦情・要望の主な内容) ①県民小劇場内のトイレ等で掃除が行き届いてないところがあった。 ②事前準備の荷下ろしのため、建物そばに駐車することができるとありがたい。</p>	<p>【愛媛県生涯学習センター】 ①清掃担当者と現場確認をし、清掃に漏れが無い様に指導した。 ②荷下ろし場があるので、事前に連絡いただければ荷下ろし等に使用することが可能</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) ・いつも丁寧な対応していただきありがとうございます。 ・計画立案の段階から相談にのっていただきありがとうございました。 ・「和・洋・中」メニューが豊富でした。おかわり自由も良かったです。 ・アレルギー対応食ありがとうございました。 ・体育館がLED照明で大変明るくなった。</p> <p>(利用者からの苦情・要望の主な内容) ①洋式トイレを増やしてほしい。 ②浴室の欠けたタイルで足を切った生徒がいた ③ゴキブリ等の害虫対策をしてほしい ④スクリーンで時計が見えない</p>	<p>【えひめ青少年ふれあいセンター】 ①計画的に洋式トイレに変更工事を実施する ②該当部分のタイルの取りかえ修繕を行った ③各所に捕獲器設置、薬剤の散布等を実施した ④部屋の後方に時計を追加設置した</p>

7. 29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】 利用者は、30年度実績130,633人(対前年度比101.7%)で、前年度より増加した。その内、講座が664人増、自主事業が875人増、人物博物館見学が1,097人増、人物博以外の施設見学が325人減、学習資料室が106人減となっている。 講座の内、コミュニティ・カレッジは、開講当初豪雨災害や台風接近のため、11回の休講が発生したが、全て講座の日程を変更し振替えて実施することができた。受講申込者数は2,311人で前年度比(103.5%)、実受講者数は1,740人で前年度比(107.1%)、延べ出席者数は6,081人で対前年度比(105.7%)と、全ての数値が前年を上回った。コミュニティ・カレッジの延べ受講者数は6,081人(対前年比105.7%)に増加した。一方、自主企画講座の延べ受講者数は9,759人(対前年度比103.6%)に増加し、全体では15,840人(対前年度対比104.3%)となり、前年度より増加している。 自主事業は、30年度実績19,994人(対前年度比104.6%)で、大きく増加した。その内、「夢まつり」が17,000人(前年比1,000人増)、「ふれあいフェスタ」が2,314人(前年比186人減)であった。「ふれあいフェスタ」の「坊ちゃん劇場ミュージカル」には336人の参加があった。 施設見学は、30年度実績28,158人(対前年度比98.9%)であった。うち、人物博物館の見学者数は13,725人(対前年度比108.7%)であった。 利用料金収入(貸館収入)は、30年度実績16,613千円(対前年度比105.6%)で、前年度より増加した。 (分析) ・研修室第1、5と音楽レッスン室、県民小劇場の利用が伸びたが、研修室第2,3,4、演劇レッスン室の利用が減少した。 ・県民小劇場の利用が前年比プラス15件となり利用者数及び利用料金の伸びに寄与した。 <改善策> ・利用者の拡大に向け、サービス向上、環境美化の推進を行った。 ・メディア、マスコミ等を活用し、認知度向上を図る。 ・休眠顧客の活性化ため過去の利用者へのアプローチを行った ・利用のリピート化を図るため、利用後の挨拶状の送付など顧客の離反防止に向けた取組みを実施した。</p>	<p>【愛媛県生涯学習センター】 ・30年度は貸館利用者等の増加により総利用者数及び貸館収入が増加した。 ・コミュニティカレッジ開講当初講座は、豪雨災害や台風接近の影響で休講が発生したが、全て日程を振替えて開催したため影響を抑えることができた。 ・人物博物館において、企画展示が好評を博し、見学者が増加している。今後も、継続的な広報や関連イベント等によるPRに努めていただきたい。 ・維持管理については、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。 ・コミュニティカレッジをはじめとし、企画展や生涯学習講座関連イベント等、様々な事業・イベントに工夫が見られる。今後も積極的な広報活動を行いつつ、新規利用者の掘り起こしを図っていただきたい。</p>
<p>【えひめ青少年ふれあいセンター】 総利用者数は、30年度実績28,774人(対前年度比96.2%)と減少した。その内、日帰り利用者数が、8,137人(対前年度比80.5%)に減少する一方、宿泊利用者数が、20,637人(前年度比110.7%)と増加した。 利用料金収入は、30,632千円(前年度比97.8%)となった。日帰り利用、宿泊者利用、自主事業共に減少した。給食事業は前年度から微増であった。 (分析) ・昨年開催したえひめ国体関連の日帰り利用団体及び宿泊利用団体の利用がなくなった。 ・昨年度と比較して就学前、小中学生の利用が増加しているが、成人の利用が大幅に減少しており、利用料金収入減少に影響した。 <改善策> ・職員による勧誘活動により、県下の主要企業の研修合宿やスポーツ合宿を新規で誘致することで、指定管理者制度を導入後、過去最高月間宿泊者の誘致に成功した。 ・体育館設備の照明を水銀灯からLED照明に切り替えることで、クラブ活動やスポーツ少年団の利用促進を図り、利用者の減少幅を圧縮することができた。 ・近隣類似教育施設の災害による代替施設としての需要があった。 ・給食事業は、小・中学生の団体の利用促進により前年比100.8%の微増となった。</p>	<p>【えひめ青少年ふれあいセンター】 ・30年度は、総利用者及び日帰り利用者数が減少したが、職員等の誘致活動により宿泊者数は増加しており、国体関連の利用者減の影響を最小限に抑えることができています。総利用者の減少等により、総利用料金収入も前年度を下回ったが、宿泊者増により給食事業は前年度微増となった。 ・利用者のニーズに対応した質の高いサービスの提供に努めている。 ・定期的に利用する団体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いるが、一層の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】 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)等により、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いる。アンケートを行い、利用者のニーズに沿った事業実施に努めている。</p>
<p>【えひめ青少年ふれあいセンター】 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等において高い評価をいただいているものの、利用料収入は伸び悩んでいる。利用者拡大のために、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>