

令和元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
------	-------------------

1. 施設名等

令和2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/

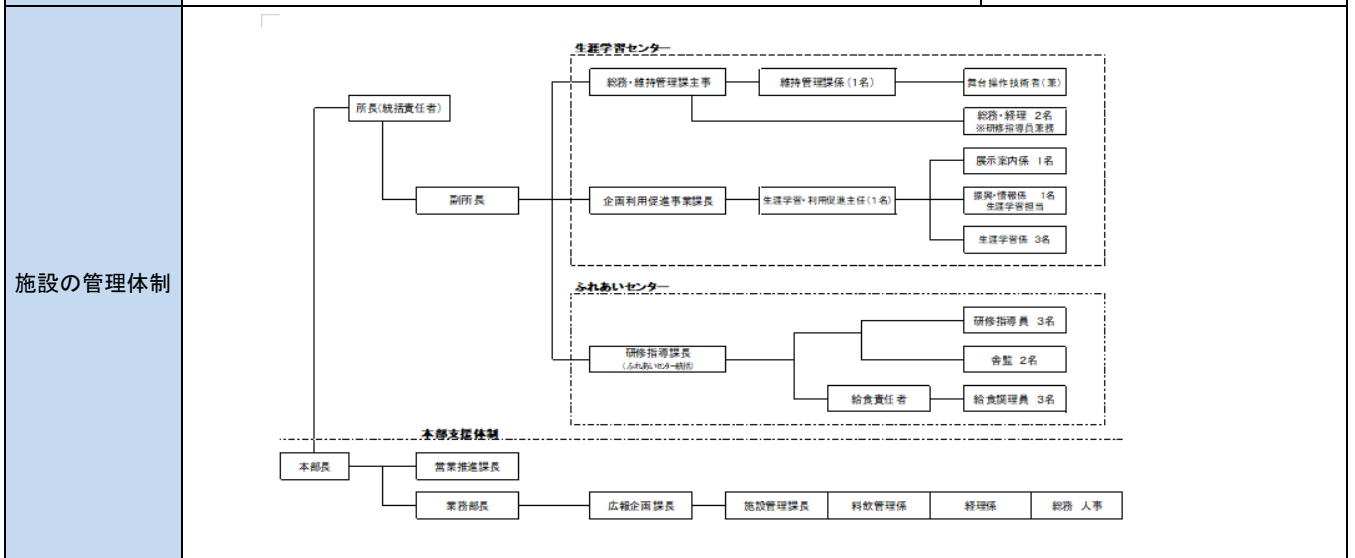
2. 指定管理者

指定管理者名	株式会社レスパスコーポレーション	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	○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 ○その他教育委員会が定める業務 ○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	



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 checked="" type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし (変更ありの場合、その内容) 消費税及び地方消費税引き上げによる変更
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	施設の外観 
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 checked="" type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし (変更ありの場合、その内容) 消費税及び地方消費税引き上げによる変更	
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)

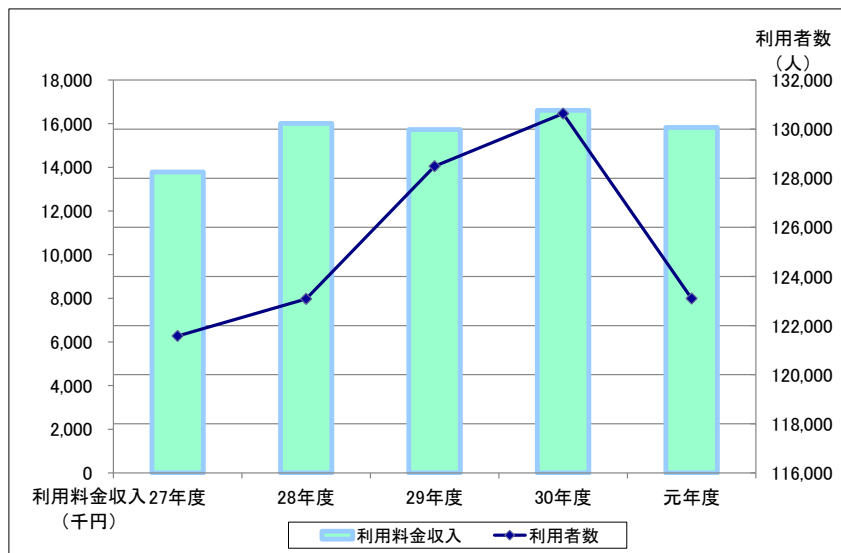
年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
県委託料(千円)	153,596	155,770	156,100	155,187	163,926	163,371

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27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	対前年度増減率
利用者数(人)	121,575	123,085	128,491	130,633	123,101	△ 5.8 %
利用料金収入(千円)	13,786	16,013	15,733	16,613	15,827	△ 4.7 %



(2) 利用者数、利用料金収入の増減理由

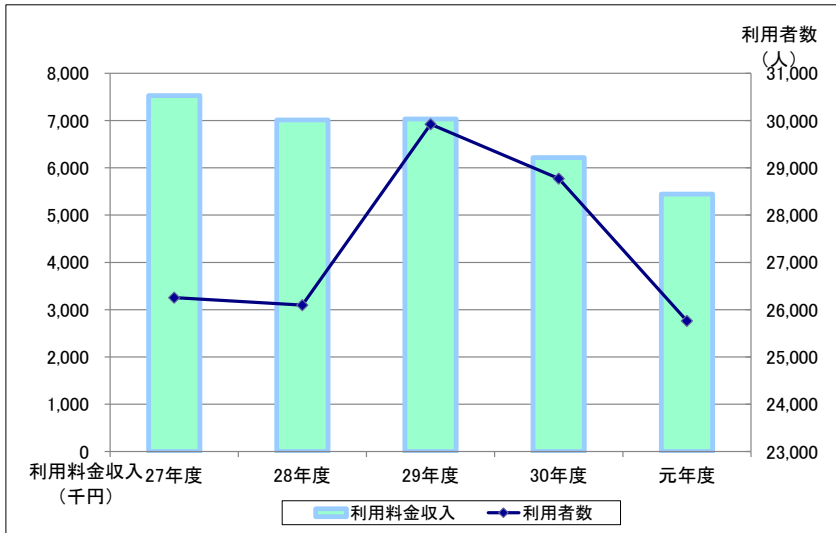
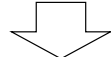
対前年度増減率が±5%以上の場合、その理由

(利用者数)
12月以降減少傾向となっていたところ、2月以降の新型コロナウイルス感染症の流行により、貸館利用者等のキャンセルが相次ぎ、特に3月は前年度同月比-71%の大幅減少となり、前年度比約-5.8%減少となった。

(利用料金収入)

【えひめ青少年ふれあいセンター】

年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	対前年度増減率
利用者数(人)	26,256	26,098	29,923	28,774	25,763	△ 10.5 %
利用料金収入(千円)	7,528	7,012	7,032	6,216	5,443	△ 12.4 %



(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)
11月までは昨年度と同程度の利用者状況であったが、12月以降減少傾向となっていたところ、2月以降の新型コロナウイルス感染症の流行により、利用者のキャンセルが相次ぎ、3月は前年度同月比-76%の大幅減少となり、前年度比約10%減となった。

(利用料金収入)
昨年度と比較して、総利用者数は、約10%の減少であったが、利用者の内訳をみると、利用料金が無料の小学生未満の利用者は増加したが、それ以外の小中学生、高校生、成人の利用者が大きく減少したため、総利用料金収入が約12%の減少となった。

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

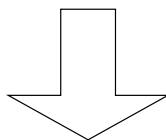
(○は指定管理者制度導入以降、継続的な取組み、☆は令和元年度の新たな取組み、※は利用者からの要望により実施)

令和元年度の内容	令和2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"> ○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との連携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。 ○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(生涯学習まつり)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 ☆平成31年度芸術文化振興基金助成事業『伊豫之國松山水軍太鼓特別公演 ～過去、現代。そして未来へ～ 和太鼓浪漫ミュージカル「千年の祈り」』を実施 ○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 ・行事案内看板の電子化 	<p>【愛媛県生涯学習センター】</p> <p>令和元年度まで実施したものに加え、次のことに取り組む。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○広報の充実 <ul style="list-style-type: none"> ・貸館システムに搭載した「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 <ul style="list-style-type: none"> ・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 <ul style="list-style-type: none"> ・蔵書をHPで検索できる図書システムで、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。 ・毎月定期的に新館を購入し、新刊の購入を館内等で告知する。 ○人物博物館の運営 <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・新たに追加される偉人の常設展示事業に協力 ○その他 <ul style="list-style-type: none"> ・令和2年4月1日から敷地内禁煙の実施
<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 ・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 <ul style="list-style-type: none"> ・体験活動事業 ・研修プログラムの内容相談 	<p>【えひめ青少年ふれあいセンター】</p> <p>令和元年度まで実施したものに加え、次のことに取り組む。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○広報の充実 <ul style="list-style-type: none"> ・ポスター・チラシ等配布先の更なる拡大(特別支援学校等)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 <ul style="list-style-type: none"> ・体験活動事業の充実 ・体育館や研修室を利用した講座等を計画 ・他の教育施設、企業、NPO法人と協働し創作・自然体験活動を取り入れた自主事業を実施 ○その他 <ul style="list-style-type: none"> ・令和2年4月1日から敷地内禁煙の実施

イ) 利用者からの声への対応状況(令和元年度)

利用者からの評価や苦情・要望の主な内容
<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"> ・会場費用が安いので使いやすい。 ・利用しやすく駐車場も広く静かで安心です。 ・無料駐車場、講師用駐車場があり、レッスン室には更衣室や貸出備品もあるのが便利。 ・施設が使用しやすいだけでなく、スタッフの方々の対応がきめ細やかで安心して大会運営ができる。 <p>(利用者からの苦情・要望の主な内容)</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 駐車場が遠くて不便である。 ② 研修室によって冷房が効いていないところもあった。
<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"> ・職員が大変親切で丁寧な対応だった。 ・しっかりと清掃されており清潔だった。 ・トイレの洋式化で便利になりました。 ・食事のメニュー内容や味が良くておいしかった。 ・アレルギー、ハラル、ベジタリアン対応食ありがとうございました。 ・他の団体と交流できてよかった。 <p>(利用者からの苦情・要望の主な内容)</p> <ol style="list-style-type: none"> ① トイレの洋式化を希望します。 ② 体育館入り口近くの喫煙場所はやめてほしい ③ 集会室の空調が効かないので何とかしてほしい。

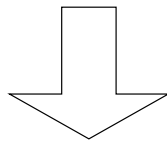
利用者からの苦情・要望への主な対応状況
<p>【愛媛県生涯学習センター】</p> <ol style="list-style-type: none"> ① お身体の不自由な方や高齢の方で高齢者等駐車場の利用希望される場合、または、機材搬入で搬入口駐車場の利用を希望される場合、貸館担当者まで御相談下さい。 ② 省エネルギーの観点から、空室の冷暖房切断やこまめな温度調節を実施しております。御不便な点は御連絡ください。
<p>【えひめ青少年ふれあいセンター】</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 計画的に洋式トイレに変更工事を実施予定している ② 令和2年度4月1日から敷地内禁煙を実施する。 ③ 集会室の空調は令和2年度に修繕予定している。



7. 令和元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、令和元年度実績123,101人(対前年度比94.2%)で、前年度より減少した。その内、コミュニティカレッジ講座が720人増、自主事業が250人増、人物博物館見学が1,812人減、人物博以外の施設見学が108人減、学習資料室が235人減となっている。</p> <p>令和元年度のコミュニティカレッジは休講等なく実施することができた。受講申込者数は2,557人で前年度比(110.6%)、実受講者数は1,932人で前年度比(111%)、延べ出席者数は6,801人で対前年度比(111.8%)と、全ての数値が前年を上回った。一方、自主企画講座の延べ受講者数は10,009人(対前年度比102.3%)となり、前年度より増加している。</p> <p>自主事業は、令和元年度実績13,908人(対前年度比69.6%)で、大きく減少した。「夢まつり」が県民文化会館の大規模改修による休館でコミュニティセンターに会場を変更したことや日程が学校行事と重なったため13,000人(前年比4,000人減)となったこと及び「ふれあいフェスタ」が新型コロナウイルス感染症の流行のため開催を中止となったことが要因となった。</p> <p>施設見学は、令和元年度実績26,638人(対前年度比94.6%)であった。うち、人物博物館の見学者数は11,913人(対前年度比86.8%)であった。3月1日開催予定であった関連事業「ミュージカル公演」を新型コロナウイルス感染症流行のため中止したことも影響した。</p> <p>利用料金収入(貸館収入)は、令和元年度実績15,827千円(対前年度比95.3%)で、前年度より減少した。</p> <p>(分析)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者数は2月まで累計前年度比(105.4%)と好調な数字を維持していた。 ・3月に新型コロナウイルス感染症流行の影響で貸館利用者からの中止が相次ぎ、大幅に落ち込んだ(貸館利用者数 前年同月比85%減)ため前年減となった。 <p><改善策></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。(愛媛CATVとの連携で、「すごいぞ！愛媛偉人発見！」にて毎月2名の偉人を紹介) ・過去3年間の当センター利用者へ、消費税率改定情報入りの貸館リーフレットを新規作成・送付し、告知するとともに、誘致活動を実施した。 ・人物博物館入口において、常設展示の偉人を毎月2名選出し、パネル展を行った。小中学生を対象としたクイズ形式のスタンプラリーを実施した。 ・愛媛人物博物館で実施する企画展などは、愛媛人物博物館来館名簿に記載の方へ案内DMを発送した。 	<p>【愛媛県生涯学習センター】 2月頃から流行の始まった新型コロナウイルス感染症の影響で3月の利用者数が大幅に減少したが、令和年度は2月頃までは、貸館利用者等の増加により順調に推移していたため、影響を抑えることができています。コミュニティカレッジ開講当初講座は、全日程講座を開催でき、延べ受講者も前年度よりも増加することができた。人物博物館において、新型コロナウイルス感染症の流行で、企画展関連事業の中止等もあり、見学者が減少した。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。</p> <p>新型コロナウイルス流行中の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>

<p>【えひめ青少年ふれあいセンター】 総利用者数は、令和元年度実績25,763人(対前年度比89.5%)と減少した。その内、日帰り利用者数が、7,005人(対前年度比86.1%)に減少し、宿泊利用者数も、18,758人(前年度比90.9%)と減少した。利用料金収入は、27,918千円(前年度比91.1%)となった。日帰り利用、宿泊者利用、自主事業、給食事業共に前年度から減少した。</p> <p>(分析) ・11月までは昨年度と同程度の利用者状況であったが、12月以降減少傾向となっていたところ、2月以降の新型コロナウイルス感染症の流行により、利用者のキャンセルが相次ぎ、3月利用者数は前年度同月比-76%の大幅減少となり、前年度比較で利用者約10%減、利用料金収入約12%減となった。</p> <p><改善策> ・愛媛県下で開催される文化・スポーツ大会に出場するクラブ活動団体にリーフレットを送付した。 ・幼稚園や保育園を訪問して、お泊り保育や日帰り利用の促進を図った。 ・小学校のスポーツ少年団、中学・高校のクラブ活動、大学のサークルを訪問して誘致活動を実施した。 ・利用団体のアンケート結果から、顧客ニーズを把握して、可能な限りの施設改修改善、接客サービスの向上による利用団体の増加に努めた。</p>	<p>【えひめ青少年ふれあいセンター】 令和年度は、冬季の利用者減少に加え、2月以降の新型コロナウイルス感染症の流行の影響で利用者数が大幅に減少したが、上半期の職員等の誘致活動により利用者減の影響をある程度抑えることができた。利用者別で見ると就学前幼児の利用者数は前年度と比較して950人の増加となっており、上半期も利用者が増加しており誘致の成果が見られる。 新型コロナウイルス流行中の厳しい経営環境の中ではあるが、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】 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)、アンケートも行い、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が、新型コロナウイルス流行で、利用者数、利用料収入に影響が出ている。今後は、感染症対策の実施しつつ、利用者拡大のために、貸館利用者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】 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、新型コロナウイルス流行もあり、利用者数、利用料収入は伸び悩んでいる。今後は、感染症対策の実施しつつ、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>