２５年度指定管理者運営状況検証シート

県所管課	教育委員会事務局管理部生涯学習課

1. 施設名等

平成25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 電話 HP	愛媛県松山市上野町甲560番地 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 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	イヨテツケーターサービス株式会社	指定期間	平成21年4月1日　～　平成26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

（1）愛媛県生涯学習センター

設置目的	県民の生涯学習に対する 期待と関心の高まりに応えるとともに、県民の生涯学習を推進する拠点施設として、県、市町、企業、各種団体等との連携を図り、県民の生涯を通じた自発的な学習を盛んにし、一人ひとりが心豊かで生きがいのある人生を送れるよう支援する。	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） ○学習センターの利用の許可に関する業務 ○学習センターの利用に係る料金の収受に関する業務 ○学習センターの利用の促進に関する業務 ○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	
施設の管理体制 ※両施設の一体的管理体制	（指定管理者　イヨテツケーターサービス株式会社） ・愛媛県生涯学習センター 振興情報マネージャー（兼務） 総務経理兼研修指導（正規1、契 展示案内（正規1） 振興情報（正規1） 生涯学習（正規1、契 ・えひめ青少年ふれあいセンター 研修指導マネージャー（正規1） 研修指導員（契約3） 舎監（契約2） 給食責任者（契約1） 給食調理員（パート5） ・両施設共通 所長（契約1） 副所長（正規1） 施設維持管理マネージャー（正規1） 維持管理（パート1） ・指定管理者本部 指定管理者運営本部（本部長1、部長1、営業・広報3、企画・業務2、経理・人事労務3） ※生涯学習センター、青少年ふれあいセンター、総合科学博物館、歴史文化博物館の4施設で兼務	
利用料金等	利用料金制　☑ 採用している　☐ 採用していない 前年度からの変更　☐ あり　☑ 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	

（2）えひめ青少年ふれあいセンター

設置目的	青少年やその指導者等、研修を目的とする団体が、共同宿泊生活をしながら講義・討議・野外活動・スポーツやレクリエーション・文化活動などの研修を通して「規律・協同・友愛・奉仕の精神」を育み、社会性や創造性を養い、より健全な青少年・より優れた社会人を育成する。	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、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	
施設の管理体制	上記の通り	
利用料金等	利用料金制　☑ 採用している　☐ 採用していない 前年度からの変更　☐ あり　☑ 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（協定締結額）

年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
県委託料（千円）	164,500	158,500	158,500	158,500	158,000	156,331

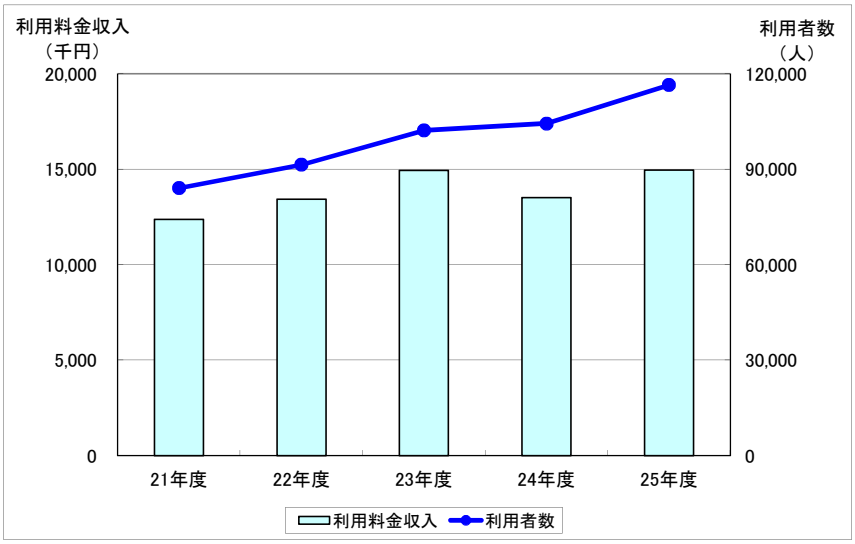
※委託料は両施設の合計額

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	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	対前年度増減率
利用者数(人)	84,094	91,445	102,222	104,356	116,515	11.7 %
利用料金収入(千円)	12,203	13,430	14,949	13,518	14,955	10.6 %

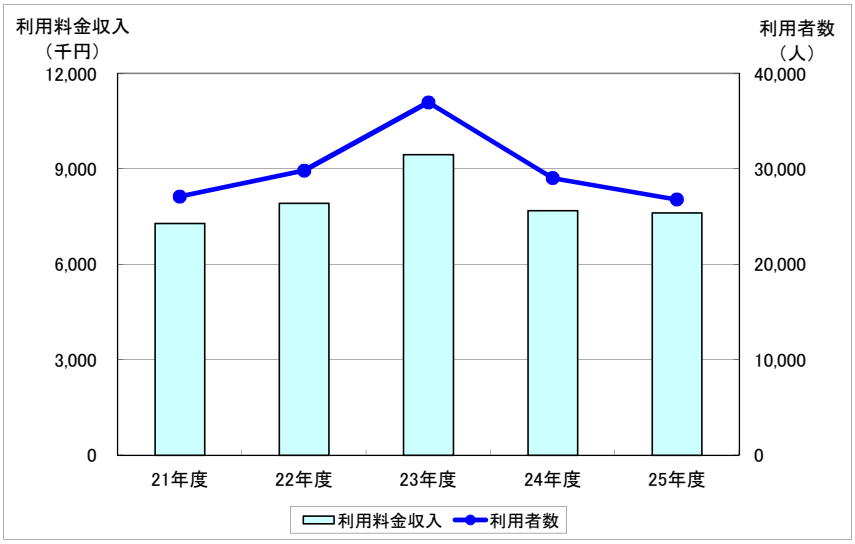


（2）利用者数、利用料金収入の増減理由

対前年度増減率が±5%以上の場合、その理由
（利用者数） 【生涯学習センター】 ・施設見学者数、事業（コミュニティカレッジ、自主事業講座）受講者数増加 （利用料金収入） 【生涯学習センター】 ・貸館収入の増加

【えひめ青少年ふれあいセンター】

年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	対前年度増減率
利用者数(人)	27,116	29,831	36,967	29,040	26,789	△ 7.8 %
利用料金収入(千円)	7,286	7,922	9,449	7,689	7,618	△ 0.9 %



（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） 【青少年ふれあいセンター】 ・宿泊での利用者数、日帰り利用者数の減少 （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

（〇は指定管理者制度導入以降、継続的な取組み、☆は平成25年度の新たな取組み、※は利用者からの要望による取組み）

平成25年度の内容	平成26年度の内容（予定含む）
【愛媛県生涯学習センター】 〇広報 ・新聞広告を実施 ・ホームページの内容を充実とこまめな更新 ・企画展、イベントごとのポスター、チラシの作成配布 ・マスコットキャラクターの活用 〇各種事業の実施 ・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（生涯学習夢まつり、生涯学習探Q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 〇その他 ・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 ・関係施設協同でバスを導入し、事業に活用 ・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	※25年度まで実施したものに加え次のことに取り組む。 【愛媛県生涯学習センター】 ☆広報の充実 ・ポスター・チラシ等配布先の見直しや、各種情報紙等の活用など、広報活動の強化 ☆各種事業の実施 ・自主事業講座の内容を充実させる。 ・坊っちゃん劇場とタイアップした事業 ☆学び舎えひめ悠々大学の奨励賞受賞者を対象とした講座、意見交換会の実施 平成26年度4月からは、指定管理者がイヨテツケーターサービス株式会社から株式会社レスパスコーポレーションに交代となっている。
【えひめ青少年ふれあいセンター】 〇広報 ・各種情報紙等の活用、ブログによる活動内容の紹介 〇各種事業の実施 ・体験活動事業 ・研修プログラムの内容相談	※25年度まで実施したものに加え次のことに取り組む。 【えひめ青少年ふれあいセンター】 ☆広報の充実 ・ポスター・チラシ等配布先の見直しなど、広報活動の強化 ・県内の公民館・スポーツ施設・団体・学習塾などへの訪問 ☆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 平成26年度4月からは、指定管理者がイヨテツケーターサービス株式会社から株式会社レスパスコーポレーションに交代となっている。

イ）利用者からの声への25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
【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） ・職員の対応については挨拶や笑顔での対応を評価する声が多かった。 ・施設については学習しやすい環境でよい、使いやすいとの評価をいただいた。 （利用者からの苦情・要望の主な内容） ①コミュニティ・カレッジで〇〇の講座を取り入れてほしい。 ②図書室に新しい本を増やしてほしい。 ③トイレの改善要望（洋式便座、手摺、緊急ブザー等）。 ④PC演習室の老朽化したPCを更新してほしい	【愛媛県生涯学習センター】 ①参考意見として今後の検討事項とした。 ②新刊図書導入を継続する。 ③検討事項として改善に努める。 ④26年度PC更新予定
【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） ・職員の対応については、親切で丁寧な対応であると評価する声が多かった。 ・施設については、古い施設であるが研修には十分であると評価されている。 ・食堂については、おいしくバランスが取れているとの評価をいただいた。 （利用者からの苦情・要望の主な内容） ①ドライヤー及び乾燥機が使用できなかった。 ②洋式トイレを増やしてほしい	【えひめ青少年ふれあいセンター】 ①迅速な修繕の実施に努める。 ②検討事項として改善に努める。

７．25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
【愛媛県生涯学習センター】 利用者については、25年度実績116,515人(前年度対比111.7%)となり、昨年度に引き続き、利用者を大幅に増加することができた。 内訳として、貸館件数では前年度比110.6%と増加したが、1件あたりの貸館利用者が減少傾向で、貸館利用者数は前年度比101.3%となった。 事業では、コミニュティ・カレッジで、受講者数が前年度比86.6%と減少したが、自主企画講座の講座数拡充により、受講者数が前年度比146.9%と増加し、全受講者数15,253人(前年度比123.9%)となった。 また、自主事業については、24年度8,456人に対し25年度は16,300人と7,844人の増加(前年度比192.7%)となっている。 施設見学に関しては25年度実績が24,641人(前年度比102.2%)だったが、中でも人物博物館の見学者数が前年度比129.1%と堅調であった。 利用料金収入については、貸館件数の増加で前年度比110.6%と増加。自主企画講座の講座数拡充に伴い収入が増加(前年度比158.1%)したことで、合計5,545千円(前年度比127.3%)の増加となった。 総括すると、25年度は自主企画講座をさらに拡充したことにより、生涯学習センターの認知度の向上と利用者の増加に繋がった。今後も、より大勢の方に利用して頂くため、質の高いサービスの向上に努めていきたい。	【愛媛県生涯学習センター】 ・25年度はコミュニティ・カレッジをはじめとする自主事業の充実や、貸館の利用者数増加により、総利用者数・総利用料金ともに24年度を上回ることができた。 ・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・イベントが充実してきており、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。
【えひめ青少年ふれあいセンター】 利用者については、25年度実績26,789人(前年度比92.2%)となり、目標の31,000人を達成することができなかった。日帰り利用者数が、7,406人(前年度比96.1%)宿泊利用者数が、19,383人(前年比90.8%)と共に減少したのが要因である。これは、宿泊利用の新規利用者は前年並みに獲得できていたが、前年利用のリピーターが減少したためである。 収入(利用料金収入、給食事業費、シーツ等利用料含む)については、24年度実績33,318千円に対し、25年度実績が31,540千円となり、前年度比94.7%となった。 今年度も、新入社員の採用減等による研修人数減・長期外国人研修の人数減となった、新規の宿泊利用はあったが、人数減を食い止めるまでには至らなかった。 利用者へのサービスの向上と施設面の改善に関しては、古くなっていた所内各所にあるソファーを修繕し、利用者が快適に談話・研修できるようになった。その他停電時の非常用電灯を全機取り換え、お客様の安全面の向上にも務めた。 センター体育館が国体の練習会場に指定される予定の県体操協会関連の連携を深めた結果、関連団体の利用が宿泊・日帰り共に多くなってきている。利用者も施設の利用に次第に慣れてきており今後の利用増加が期待できる。	【えひめ青少年ふれあいセンター】 ・25年度は宿泊利用者、日帰り利用がともに減少したため、利用者数は24年度を下回った。企業等の利用が増えたため、利用料金は前年度並となった。 ・利用者のニーズに対応した質の高いサービスを提供することができ、接客や食事の面で高い評価を得ている。 ・定期的に利用する団体へのフォロー、利用団体及び関連施設からの紹介、新規利用団体の誘致等、利用促進に一層力を入れる必要がある。

８．指定管理者制度の導入による効果と課題の検証

【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、生涯学習探Qまつり)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。
【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。日帰り利用者数、宿泊利用者数ともに減少傾向にあり、利用者拡大のために、既存利用団体へのフォローと新規利用者の開拓に力を入れPRしていく必要がある。