

# 令和2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3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/

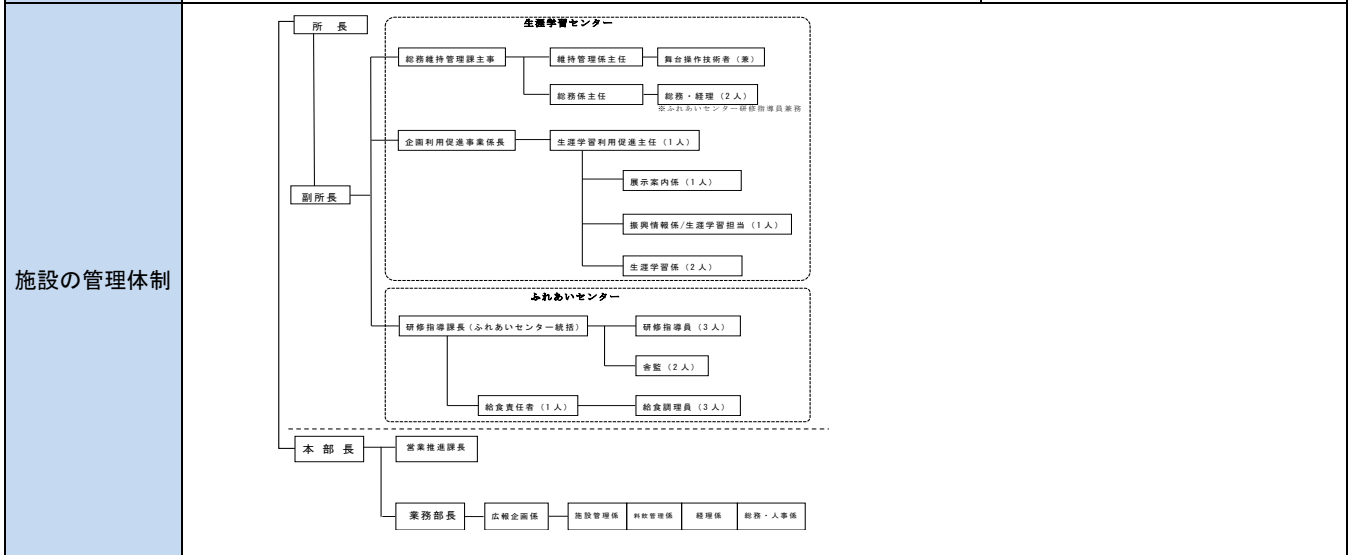
## 2. 指定管理者

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>○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)</li> <li>○生涯学習センターの利用の許可に関する業務</li> <li>○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</li> <li>○生涯学習センターの利用の促進に関する業務</li> <li>○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</li> <li>○その他知事が定める業務</li> <li>○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</li> </ul>	



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(協定締結額)**

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	令和3年度
県委託料(千円)	155,770	156,100	155,187	164,121	167,651	163,371

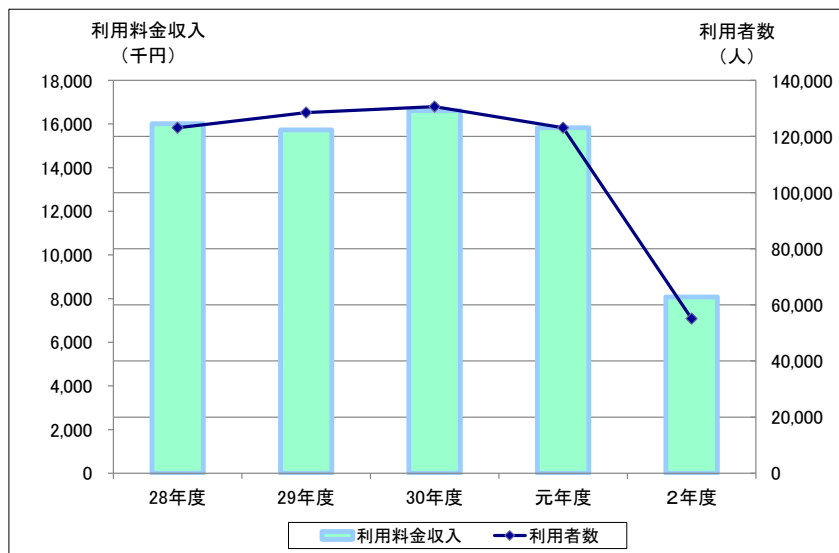
※新型コロナウイルス感染症拡大に伴う利用料金収入等の減少による委託料の増額:4,278千円(令和2年度実績)

**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28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	対前年度増減率
利用者数(人)	123,085	128,491	130,633	123,101	55,069	△ 55.3 %
利用料金収入(千円)	16,013	15,733	16,613	15,827	8,074	△ 49.0 %



**(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)**

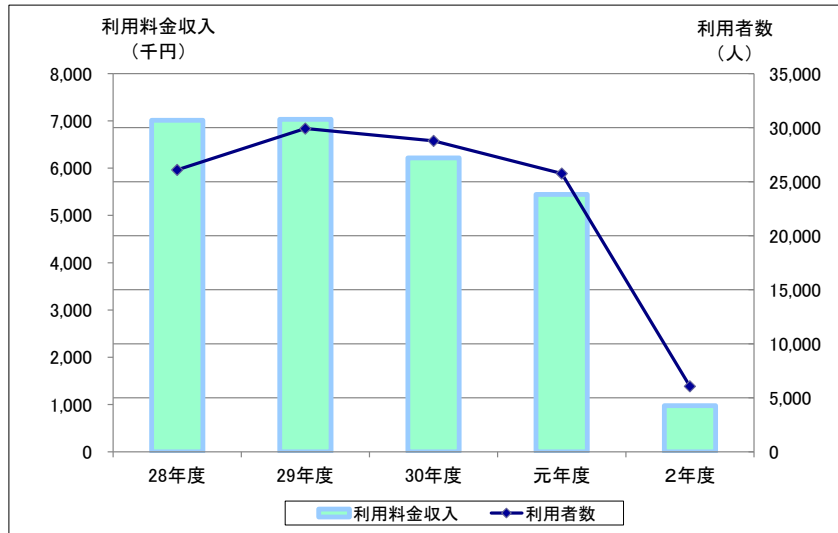
4月以降も新型コロナウイルス感染症の流行が続き、4/14(火)～5/11(月)にかけて施設を臨時休館した。5月12日以降、一部施設の利用停止を継続、定員の制限(定員の50%かつ50名まで)等の条件付きで利用を再開した。6月18日以降、全館利用開始後も、定員を50%に制限して運営を行った。このような状況で利用キャンセル等が相次ぎ、利用者数が大幅に減少し前年度比55.3%の減少となった。

**(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、4/14(火)～5/11(月)にかけて施設を臨時休館した。5月12日以降、一部施設の利用停止を継続、定員の制限(定員の50%かつ50名まで)等の条件付きで利用を再開した。6月18日以降、全館利用開始後も、定員を50%に制限して運営を行った。このような状況で利用キャンセル等が相次ぎ、貸館利用件数が大幅に減少し、前年度比49%の減少となった

【えひめ青少年ふれあいセンター】

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	対前年度増減率
利用者数(人)	26,098	29,923	28,774	25,763	6,064	△ 76.5 %
利用料金収入(千円)	7,012	7,032	6,216	5,443	975	△ 82.1 %



(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、4/14(火)～5/11(月)にかけて施設を臨時休館した。5月12日以降、宿泊棟の利用停止を継続し、定員の制限(定員の50%かつ50名まで)等の条件付きで利用を再開した。6月18日以降の全館利用開始後も、定員を50%に制限して運営を行った。このような状況で利用キャンセル等が相次ぎ、利用者が大幅に減少し、前年度比76.5%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、4/14(火)～5/11(月)にかけて施設を臨時休館した。5月12日以降、宿泊棟の利用停止を継続し、定員の制限(定員の50%かつ50名まで)等の条件付きで利用を再開した。6月18日以降の全館利用開始後も、定員を50%に制限して運営を行った。このような状況で利用キャンセル等が相次ぎ、利用者が大幅に減少し、前年度比82.1%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2年度の新たな取組み、※は利用者からの要望により実施)

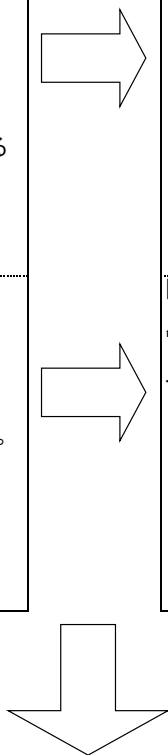
令和2年度の内容
<p>【愛媛県生涯学習センター】</p> <p>○広報</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新聞広告を実施</li> <li>・ホームページの内容の充実</li> <li>・企画展、イベントごとのポスター、チラシの作成配布、配布先の拡大</li> <li>・マスコットキャラクターの活用</li> <li>・各種情報紙等の活用</li> <li>・愛媛CATVとの連携と連携したうんチャンネルで毎月2名の偉人を紹介し、愛媛人物博物館の認知度向上を図った。</li> <li>☆県政広報番組「特命副知事みきゃん大作戦」にて、学習センターの紹介を実施</li> </ul> <p>○各種事業の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・生涯学習講座の開設、運営</li> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・バスを活用した講座の実施</li> <li>・指定管理者自主企画事業の充実</li> <li>・学び舎えひめ悠々大学の実施</li> </ul> <p>○その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・行事案内看板の電子化</li> </ul>
<p>【えひめ青少年ふれあいセンター】</p> <p>○広報</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各種情報紙等の活用、ブログによる活動内容の紹介</li> <li>・利用促進用パンフレットを作成し、関係団体などに発送</li> </ul> <p>○各種事業の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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)</li> <li>・研修プログラムの内容相談</li> </ul> <p>○施設の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・管理研修棟3階集会室や宿泊棟3階宿泊室の空調設備の改修や体育館の男女トイレの洋式化改修工事行い、衛生面での充実を図った。</li> </ul>

令和3年度の内容(予定含む)
<p>【愛媛県生涯学習センター】</p> <p>令和2年度まで実施したものに加え、次のことに取り組む。</p> <p>○広報の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・えひめ近代建築データベース運用に協力</li> <li>・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</li> <li>・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)</li> </ul> <p>○各種事業の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul> <p>○人物博物館の運営</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul> <p>○その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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)</li> </ul>
<p>【えひめ青少年ふれあいセンター】</p> <p>○広報の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul> <p>○各種事業の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新たな研修プログラムやアクティビティーを取り入れて、青少年の体験活動の場を提供</li> <li>・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</li> </ul> <p>○その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用団体の要望に応えたサービスの提供・向上への取り組みを強化</li> <li>・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、防災対策にも取り組む</li> </ul>

イ) 利用者からの声への対応状況(令和2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"> <li>・施設の使用料が他と比較して安かった。</li> <li>・駐車場がたくさんあった。</li> <li>・収容人数も多くて広い。</li> <li>・高速ICにも近いので、大人数の会の開催に便利。</li> <li>・施設もきれいでパソコンも使いやすい。</li> </ul> <p>(利用者からの苦情・要望の主な内容)</p> <p>①出入口の「押」「引」表示が小さいため、反対にドアを開ける人を見かけた</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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・美味しく、気持ちよく食事ができました。</li> <li>・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。</li> <li>・洋式トイレが増えていて良かったです。</li> <li>・アレルギー対応食ありがとうございました</li> </ul> <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 ②11月でも蚊が多く寝付けないう者がいた</p>

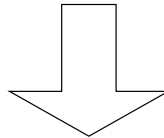
利用者からの苦情・要望への主な対応状況
<p>【愛媛県生涯学習センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①施設表示等の改善を実施。</li> <li>○センター内のトイレの洋式化等の改修を実施。</li> <li>○研修室等の換気用に網戸を設置。</li> </ul>
<p>【えひめ青少年ふれあいセンター】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①順次改良を実施(令和2年度実施箇所、宿泊棟3階1部屋、管理研修棟集会室)</li> <li>②防虫機器の設置を夏には行っていたが、秋にも問い合わせできるように掲示で案内する</li> <li>③体育館のトイレの一部を洋式化改修を実施。</li> </ul>



7. 令和2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2年度実績55,069人(対前年度比44.7%)で、前年度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>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32講座、161テーマ(前年37講座、176テーマ)で実施し、延べ出席者数5,047人(前年比74.2%)となった。自主事業YuYuカレッジは、前期は規模を縮小し13講座、後期45講座で実施し、延べ出席者数4,204人(前年比40.2%)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により令和2年度実績2,141人(前年比15.4%)で、大きく減少した。「夢まつり」の参加者数は1,300人、前年比(10.0%)で前年△11,700人、「ふれあいフェスタ2021」も規模を縮小して開催し、参加者数は680人であった。</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／22,040人(前年比37.7%)となった。</p> <p>施設見学は、15,723人(前年比59.0%)であった。うち、人物博物館の利用者数は8,968人(前年比75.3%)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、収入ともに大幅な減少となった。</p> <p>(改善策)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○愛媛人物博物館で実施する企画展への案内DMを発送</li> <li>○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。</li> <li>○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)</li> <li>○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おこなった。</li> <li>・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</li> <li>・サーマルカメラを設置し、本館入館者の検温を実施</li> <li>・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、検温等を実施した。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	<p>【愛媛県生涯学習センター】</p> <p>令和2年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が続く、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く、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、規模を縮小したり、中止したりした事業もあったが、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、減少をなるべく抑えて実施できている。維持管理については、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、感染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】</p> <p>利用者は、令和2年度実績6,604人(前年比23.5%)で、前年度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、3,662人(対前年度比52.3%)に減少し、宿泊利用者数も、2,402人(前年度比12.8%)と大幅に減少した。</p> <p>利用料金収入は、4,788千円(前年度比17.2%)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大幅に減少した。</p> <p>(分析)</p> <p>令和2年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が続き、4月から5月にかけての臨時休館、5月再開時は日帰り利用のみ再開、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、前年比23.5%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"> <li>○宿泊棟や研修等の空調の改修、体育館のトイレの洋式化改修を実施、施設の快適度の向上。</li> <li>○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。</li> <li>○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おこなった。</li> <li>・朝のつどい、夕べのつどいを中止</li> <li>・野外研修活動プログラム提供を中止</li> <li>○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。</li> </ul>	<p>【えひめ青少年ふれあいセンター】</p> <p>令和2年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が続き、4月から5月にかけての臨時休館、5月再開時は日帰り利用のみ再開、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2年度は、新型コロナウイルス感染症の流行が続き、利用者数及び利用料金収入が大幅な減少となった。今後は、感染対策を実施しつつ、終息後の利用者拡大を目指し、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】</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2年度は、新型コロナウイルス感染症の流行が続き、利用者数及び利用料金収入が大幅な減少となった。今後は、感染対策を実施しつつ、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>