

27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

平成28年3月31日現在

1. 施設名等

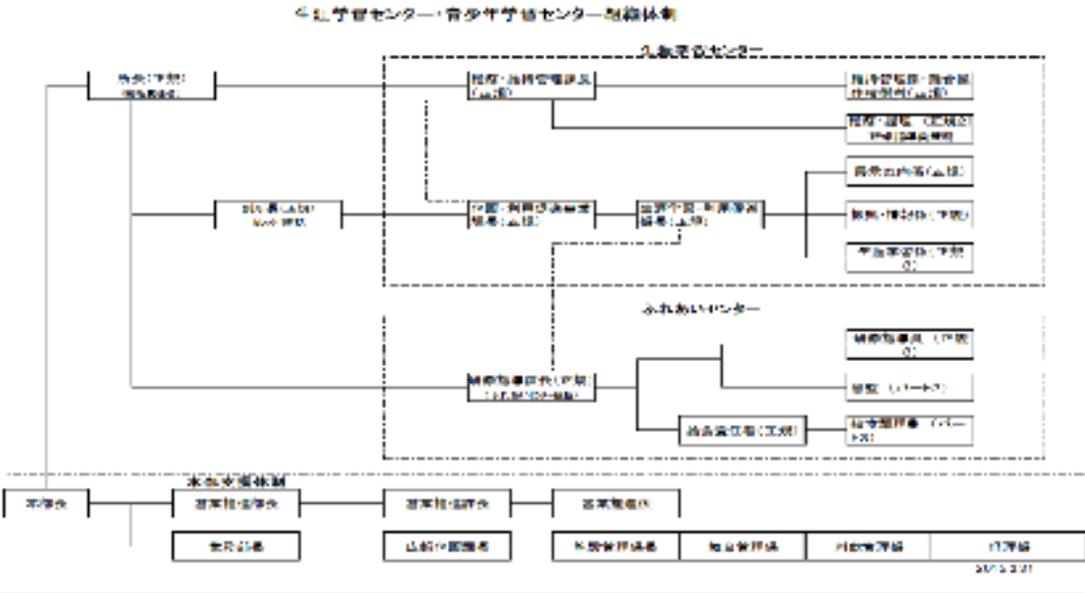
施設名 (設置年月日)	愛媛県生涯学習センター 及び えひめ青少年ふれあいセンター (愛媛県生涯学習センター平成3年4月1日) (えひめ青少年ふれあいセンター:昭和57年4月1日)	所在地	愛媛県松山市上野町甲650番地
		電話	愛媛県生涯学習センター:089-963-2111 えひめ青少年ふれあいセンター:089-963-3166
		HP	愛媛県生涯学習センター:http://www.i-manabi.jp/ えひめ青少年ふれあいセンター:http://www.i-fureai.jp/

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26年4月1日 ~ 平成31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		
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	

(2) 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	<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、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 <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	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
県委託料(千円)	158,500	158,500	158,500	158,000	156,331	156,396	155,770

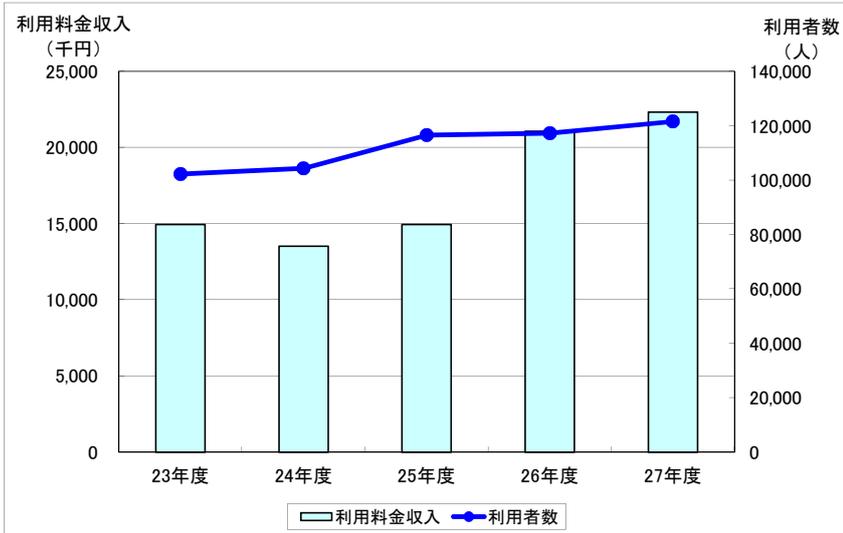
※委託料は両施設の合計額

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	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	対前年度増減率
利用者数(人)	102,222	104,356	116,515	117,258	121,575	3.7 %
利用料金収入(千円)	14,949	13,518	14,955	21,065	22,330	6.0 %



(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

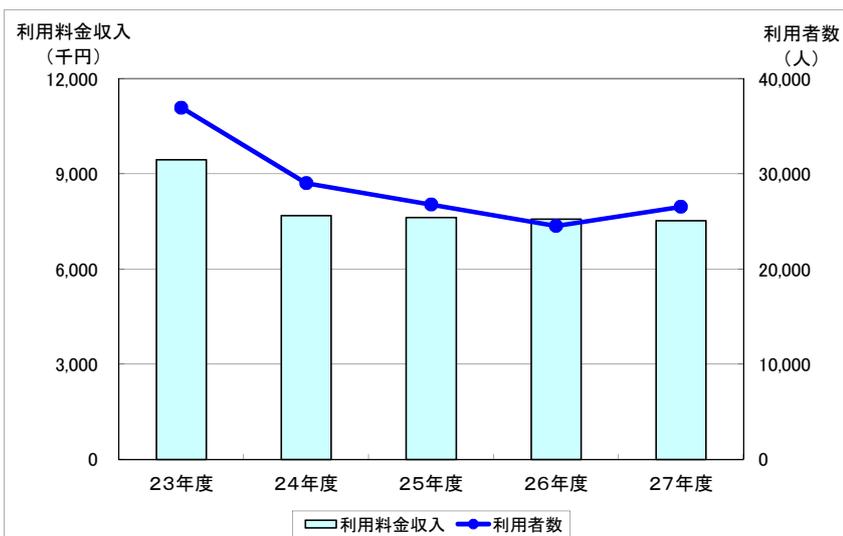
(利用者数)

(利用料金収入)

講座数の増加に伴う収入の増加

【えひめ青少年ふれあいセンター】

年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	対前年度増減率
利用者数(人)	36,967	29,040	26,789	24,546	26,256	7.0 %
利用料金収入(千円)	9,449	7,689	7,622	7,577	7,528	△ 0.6 %



(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)

宿泊での利用者数が増加したため。

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、☆は新たな取組み、※は利用者からの要望による取組み)

平成27年度の内容	平成28年度の内容(予定含む)
<p>【愛媛県生涯学習センター】</p> <p>○広報</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>○各種事業の実施</p> <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、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 <p>○その他</p> <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 ・関係施設共同でバスを導入し、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 	<p>※27年度まで実施したものに加え次のことに取り組む。</p> <p>【愛媛県生涯学習センター】</p> <p>○広報の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>○各種事業の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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
<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"> ・各種情報紙等の活用、フェイスブックによる活動内容の紹介 <p>○各種事業の実施</p> <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>※27年度まで実施したものに加え、次のことに取り組む。</p> <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"> ・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 <p>○各種事業の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・体験活動事業の充実 ・各種ワークショップの充実

イ) 利用者からの声への27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】</p> <p>(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。 <p>(利用者からの苦情・要望の主な内容)</p> <ol style="list-style-type: none"> ①コミュニティ・カレッジで○○の講座を取り入れて欲しい。 ②図書室に新しい本を増やして欲しい。 ③施設内で食事のできる場所を作って欲しい。 ④大研修室の延長コードを増やして欲しい。 	<p>【愛媛県生涯学習センター】</p> <ol style="list-style-type: none"> 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休憩室の利用を促進 ④延長コード購入済み
<p>【えひめ青少年ふれあいセンター】</p> <p>(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。 <p>(利用者からの苦情・要望の主な内容)</p> <ol style="list-style-type: none"> ①体育館中2階の床が一か所剥がれている。 ②ハンガーにスカート等をかけるクリップハンガーが欲しい。 	<p>【えひめ青少年ふれあいセンター】</p> <ol style="list-style-type: none"> ①迅速な修繕の実施に努める。 ②クリップハンガーを購入予定

7. 27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】 利用者については、27年度実績121,575人(前年度対比103.7%)となり、前年比較でプラスとなった。貸館の利用者数は前年度比93.8%と減少したが、学習相談、学習資料室、講座、施設見学がそれぞれ大きく前年を上回り利用者数全体を押し上げた。 事業では、コミュニティ・カレッジで、講座数を2講座増やした。なかでも新たに愛媛大学医学部の協力で行った「最新医療講座」は好評であった。今年度南予での会場に「八幡浜みなと」を追加したことで受講者数が増えた。上記要因等で前年度比122.4%となった。 自主企画講座においても 前年より講座数で35講座、受講者数で4399人増加した。 以上のことから、全受講者数は13,471人(前年対比161.1%)と大幅に増加した。 自主事業については、26年度20,666人に対し27年度は20,420人と246人の減(前年度比98.8%)となった。 施設見学に関しては、27年度実績が28,212人(前年度比108.0%)だった。なかでも人物博物館の見学者数は前年度比104.2%と引き続き前年増となった。人物博物館に関しては27年度4月に「リニューアル特別展」を行ったことが増の要因となった。 利用料金収入については、貸館が前年度を下回ったが、講座が前年を大きく上回り前年度比187.5%となった。 貸館については、利用者及び利用料金収入が前年度を下回っており、次年度は利用者数の拡大に向け、メディア、マスコミ等で認知度の向上とサービスの向上を図り利用者数の増加を目指す。 1.平成27年度貸館利用者数実績 51,888人(前年度比較93.8%) 2.要因分析 平成26年度に比べ平成27年度は第1、第4大研修室、音楽レッスン室、ホールの稼働率が低下した。特にホールの稼働率では8ポイントの減少があり、利用者及び利用金額に大きなマイナスを与えた。 改善策 ①顧客データベースの作成による顧客の囲い込み ②特に利用者数の多い小劇場で実績のあるスリーピング顧客を活性化させる。 ③お客様の声を具現化し顧客満足度の改善を図る。</p>	<p>【愛媛県生涯学習センター】 ・27年度はYUYUカレッジをはじめとする自主事業の充実により、総利用者数は増加したが、貸館の利用者数減少により、総利用料金は、26年度を上回ることができなかった。 ・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。</p>
<p>【えひめ青少年ふれあいセンター】 総利用者数については、27年度実績26,256人(前年度比106.9%)となった。内訳として日帰り利用者数が、5,958人(前年度比98.1%)宿泊利用者数が、20,298人(前年109.8%)となった。 収入については、27年度実績33,102千円。前年度比103.6%(前年度31,943千円)となった。要因として、日帰り利用団体については大規模団体(100人～200人)の付帯施設利用日が宿泊団体の利用日と重なり、他施設を利用したことが幾度かあり、人数、利用料金とも昨年実績を下回った。宿泊団体については、愛媛県下で開催される大会、催事関係に参加する団体を検索してリーフレットを送付して誘致することができた。利用者へのサービスの向上と施設面の改善に関しては、浴室施設においてサーモ付混合水栓に全て取り換えて安全面での向上に努めた。自動販売機の飲料水に関しても新商品の投入や品切れ、釣り銭切れ等が無いよう迅速に対応した。また、アンケートで発生したクレームに対しても可能な限り適切に対応した。 団体開催に関しては、引き続き情報収集して利用者が利用しやすい環境を整え、本来の青少年の教育施設として質の向上に努めていきたい。利用者に関しては、起床から食事、終日まで接する機会が多く、細やかな対応と指導が欠かせない。確かな信頼関係と、満足のいくサービスを心掛けていきたい。</p>	<p>【えひめ青少年ふれあいセンター】 ・27年度は、日帰り利用者は減少したが、宿泊利用者を含めた総利用者数は、26年度を上回った。利用料金は大人等の利用者が減少したため26年度を下回った。 ・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、利用促進を継続して行う。</p>

8. 指定管理者制度の導入による効果と課題の検証

<p>【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。宿泊利用者数は増加したが、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。</p>
