

平成28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29年3月31日現在

1. 施設名等


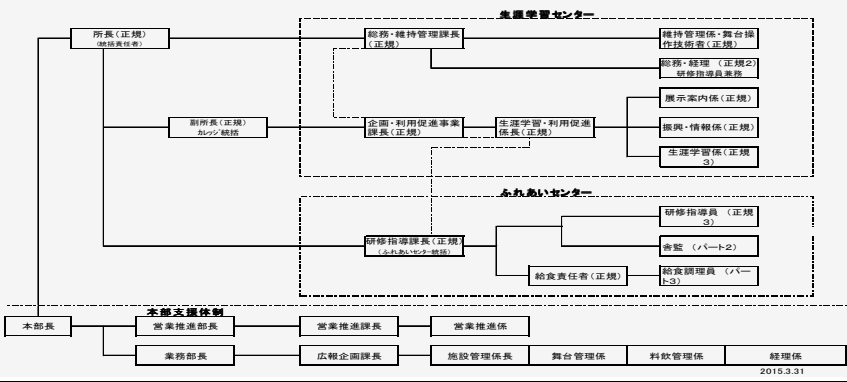
施設名	愛媛県生涯学習センター 及びえひめ青少年ふれあいセンター	所在地	愛媛県松山市上野町甲650番地
(設置年月日)	(愛媛県生涯学習センター:平成3年4月1日) (えひめ青少年ふれあいセンター:昭和57年4月1日)	電話	愛媛県生涯学習センター:089-963-2111 えひめ青少年ふれあいセンター:089-963-3166
		HP	愛媛県生涯学習センター: http://www.i-manabijp/ えひめ青少年ふれあいセンター: http://www.i-fureaijp/

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

【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 ○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	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	<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 ○その他教育委員会が定める業務 		
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

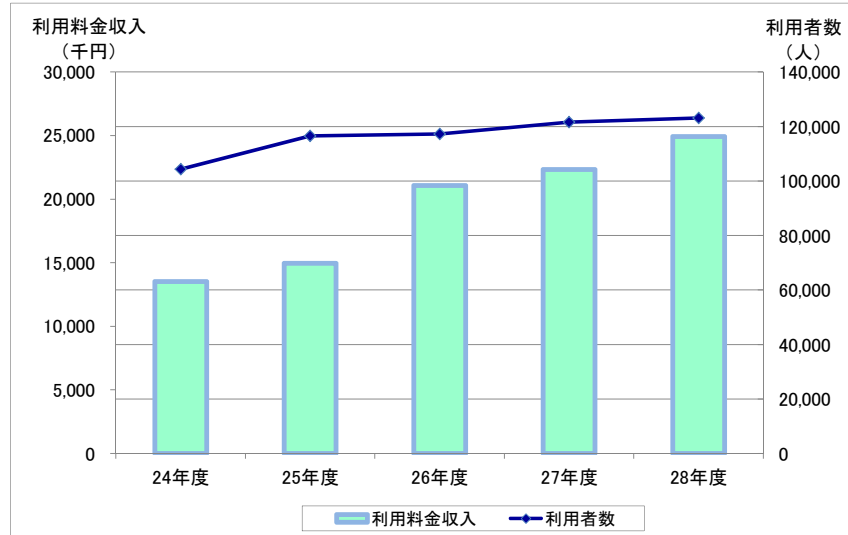
年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
県委託料(千円)	158,500	158,000	156,331	153,596	155,770	156,100

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	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	対前年度増減率
利用者数(人)	104,356	116,515	117,258	121,575	123,085	1.2 %
利用料金収入(千円)	13,518	14,955	21,065	22,330	24,926	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

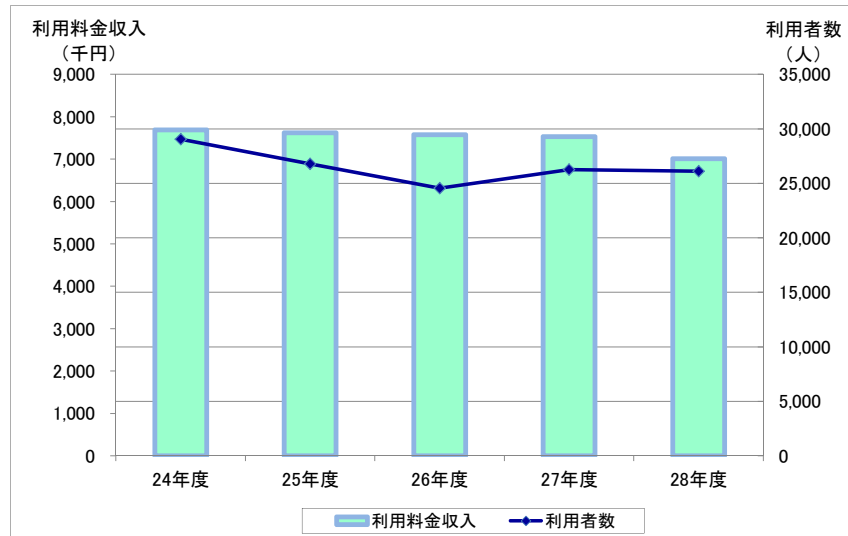
(利用者数)

(利用料金収入)

各研修室(第1.2.4.5.6研修室)、大研修室、音楽レッスン室、演劇レッスン室などの貸室の稼働率が伸びたため、貸館料収入が増加した。

【えひめ青少年ふれあいセンター】

年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	対前年度増減率
利用者数(人)	29,040	26,789	24,546	26,256	26,098	△ 0.6 %
利用料金収入(千円)	7,689	7,622	7,577	7,528	7,012	△ 6.9 %



(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)

(利用料金収入)

日帰り利用については、利用者数が増加したものの、利用料金の減免対象の団体利用が多かったため、結果的に利用料金収入は減少し、宿泊利用については、合宿制度の廃止などの影響等により宿泊利用者数自体が減少したため、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28年度の新たな取組み、※は利用者からの要望により実施)

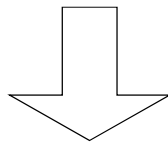
平成28年度の内容	平成29年度の内容(予定含む)
<p>【愛媛県生涯学習センター】 ○広報 ・新聞広告を実施 ・ホームページの内容の充実 ・企画展、イベントごとのポスター、チラシの作成配布、配布先の拡大 ・マスコットキャラクターの活用 ・各種情報紙等の活用 ○各種事業の実施 ・生涯学習講座の開設、運営 ・企画展示室や県民小劇場、アトリウムを利用したイベントの開催 ・大規模イベント(生涯学習まつり、生涯学習探Qまつり)の実施 ・バスを活用した講座の実施 ・指定管理者自主企画事業の充実 ・学び舎えひめ悠々大学の実施 ○その他 ・来館者への対応等に関する各種研修の実施や施設の美化 ・関係施設協同でバスを導入し、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</p>	<p>【愛媛県生涯学習センター】 ※27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搭載した「DM発送機能」を活用し、タイムリーな発送を実施 ○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、新しい企画イベントを実施 ○その他 ・行事案内看板の電子化、駐車場看板の新設 ・生涯学習「友の会」の発足</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】 ※27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</p>

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】 (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、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、対応も気持ちよく、大変使いやすさ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 バスを利用しているので講座の開始時間の検討をお願いしたい。 ② 図書室に新しい本を増やしてほしい。 ③ 暖房が効きにくい、会議の途中寒かった。 ④ 高齢者用駐車場の歩道との段差をなくしてほしい。</p>	<p>【愛媛県生涯学習センター】 ① 平成29年度から中予地区《会場、愛媛県生涯学習センター》の午後の講座(2時間講座)を10分早く開始する。 ② 新刊図書導入を継続する。 ③ 3月31日まで「“ウォームビズ四国”キャンペーン」に参加し、設定温度20℃を目安にしているが、天候等の状況により温度調整する等快適な環境を創出している。 ④ 29年度予算で対応予定</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) ・職員の対応については、親切で丁寧で臨機応変に対応できると評価する声が多かった。 ・施設については、古い施設であるがきれいに清掃され、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、アレルギー対策もとっていただい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 空調の効きがよくない。 ② 和室の臭いが気になる。</p>	<p>【えひめ青少年ふれあいセンター】 ① 空調機器や空気取り入れ口(吸い込み口・吹き出し口)の清掃を今まで以上に頻繁に行う。 ② 換気に十分気を付け、消臭剤等で対応する。</p>

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】 利用者は、28年度実績123,085人(対前年度対比101.2%)となり、前年比較でプラスとなった。学習資料室、施設見学はほぼ前年度並みであった。施設見学のうち人物博物館はマイナスとなったが、貸館及び講座の利用者数がそれぞれ前年度比較でプラス3,410人、プラス869人と大幅に増加し、利用者数全体を押し上げた。 事業では、講座でのコミュニティ・カレッジでは、前年度に引き続き愛媛大学医学部の協力で行った「最新医療講座」が好評で、延べ参加人数は5,779人(対前年度比117.3%)、自主企画講座の延べ参加人数は8,561人(対前年度比100.2%)であった。よって以上のことから、全受講者数は14,340人(対前年度比106.5%)と増加した。 自主事業については、前27年度20,420人に対し28年度は17,451人と、2,969人の大幅減となった(対前年度比85.5%)。要因は、11月開催の「夢まつり」の参加者が、前年度の18,000人から28年度は15,000人(3,000人減)と、大きく落ち込んだことが響いた。 施設見学に関しては、28年度実績が28,443人(対前年度比100.8%)だった。人物博物館の見学者数は、12,353人(対前年度比98.6%)と前年度より175人減となった。人物博物館は前年度は4月に「リニューアル特別展」を行い472人の参加があったが、28年度は「特別展」の開催はなく、企画展は例年どおりの3回で行った。企画展開催期間外での人物博物館への見学者は増えたが、特別展の数字を吸収できなかった。 利用料金収入は、貸館及び講座が前年度を大きく上回り、対前年度比111.6%となった。 貸館については、利用者並びに利用料金収入が前年度を大きく上回った。 1.平成28年度利用者数実績 本年55,318人(対前年度比較106.6%) 2.要因分析 前平成27年度に比べ平成28年度はミーティングルーム、ホールの稼働率が低下したが1.2.4.5.6の各研修室及び大研修室、音楽レッスン室、演劇レッスン室の各貸室の稼働率が伸び、利用金額に大きく貢献した。 <改善策> 1.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する。 2.新・貸館システムに新たに搭載した、新規顧客又は、実績顧客のどちらかを瞬時に判断できる検索機能を利用し、ピンポイントな貸館利用者アンケートを実施し、①従来、不明瞭であった新規団体顧客の当館の認知方法の集計、②最終利用決定の理由についての分析を行い、新規申込顧客の拡大に向け、宣伝活動の方向性を検証し、有効な宣伝チャンネルに露出を集中し再度検証を行う。</p>	<p>【愛媛県生涯学習センター】 ・28年度は貸館利用者の増加や貸館・講座収入の増加により、総利用者数・利用料金収入とも前年度を上回っている。 ・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、28年度実績26,098人(対前年度比99.3%)となった。内訳として、日帰り利用者数が5,995人(対前年度比100.6%)、宿泊利用者数が12,793人(対前年度比96.9%)となった。 収入は、28年度実績31,886千円で、対前年度比96.2%となった。(前年度33,102千円) 要因として、日帰り利用団体については、国体利用による体育館の床修繕工事(工期90日)の利用制限等で従来の利用団体の落ち込みがあったものの、単発の大型団体等の利用があり、利用者数としては前年度実績を上回ったが、利用料免除団体であったため、利用料では大きく落ち込んでしまった。宿泊団体については、高校新入生合宿や外国人日本語研修団体の利用が無くなり(合宿制度の廃止)、新規のスポーツ団体の誘致で宿泊団体数減少に歯止めをかけたが、前年度実績を回復できなかった。 利用者へのサービスの向上と施設面の改善に関しては、階段手摺りの設置や和室の畳替えを行い、宿泊団体が安全で過ごしやすい環境作りを実施した。体育館においては、バスケットボールコート・ゴールを一面増設して、日帰り・宿泊団体に案内状を送付して利用促進に努めた。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に対応した。 団体に関しては、プレ団体参加団体にリーフレットを送付して誘致活動を行った。 利用者に関しては、考えられる危険リスクを想定して危険物の修正や撤去をして安心・安全を図り、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】 ・28年度は、日帰り利用者の減少等により、総利用者はやや減少している。給食の収入の減少により、総利用料金収入も前年度を下回った。 ・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、利用料金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>