

# 平成 29 年 度 指 定 管 理 者 運 営 状 況 検 証 シ ー ト

県所管課	文化・スポーツ部文化局まなび推進課
------	-------------------

## 1. 施設名等

平成30年3月31日現在

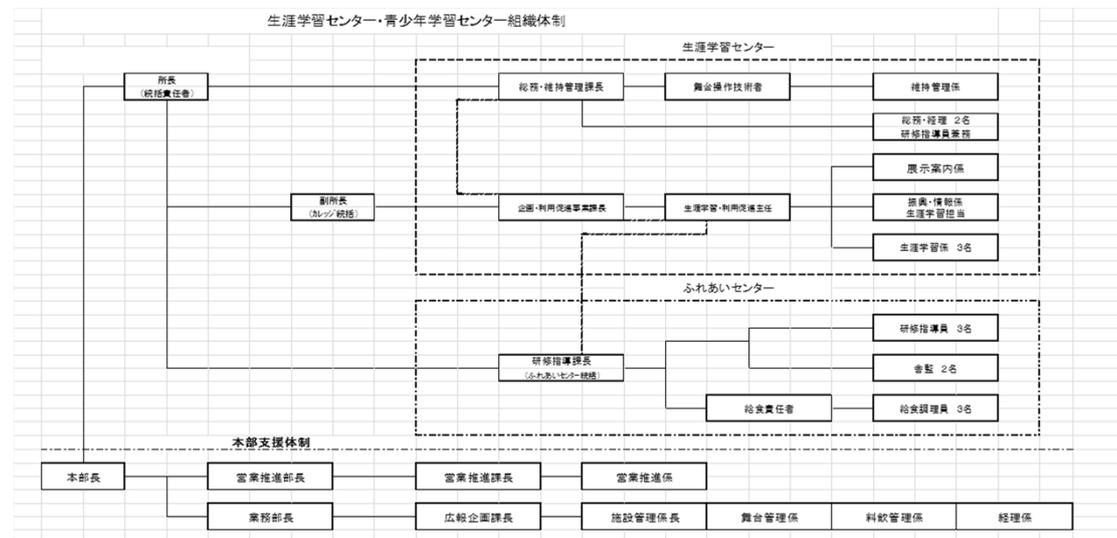
施設名  (設置年月日)	愛媛県生涯学習センター 及びえひめ青少年ふれあいセンター  (愛媛県生涯学習センター:平成3年4月1日) (えひめ青少年ふれあいセンター:昭和57年4月1日)	所在地  愛媛県松山市上野町甲560番地  電話  愛媛県生涯学習センター:089-963-2111 えひめ青少年ふれあいセンター:089-963-3166  HP  愛媛県生涯学習センター:http://www.i-manabi.jp/ えひめ青少年ふれあいセンター:http://www.i-fureai.jp/
--------------------	---	--

## 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	○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	生涯学習センター・青少年学習センター組織体制 	
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	

**【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	<p style="text-align: center;">施設の外観</p> 
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"> <li>○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)</li> <li>○ふれあいセンターの利用の許可に関する業務</li> <li>○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</li> <li>○ふれあいセンターの利用の促進に関する業務</li> <li>○ふれあいセンターの施設等の維持管理に関する業務</li> <li>○その他教育委員会が定める業務</li> </ul>	
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)**

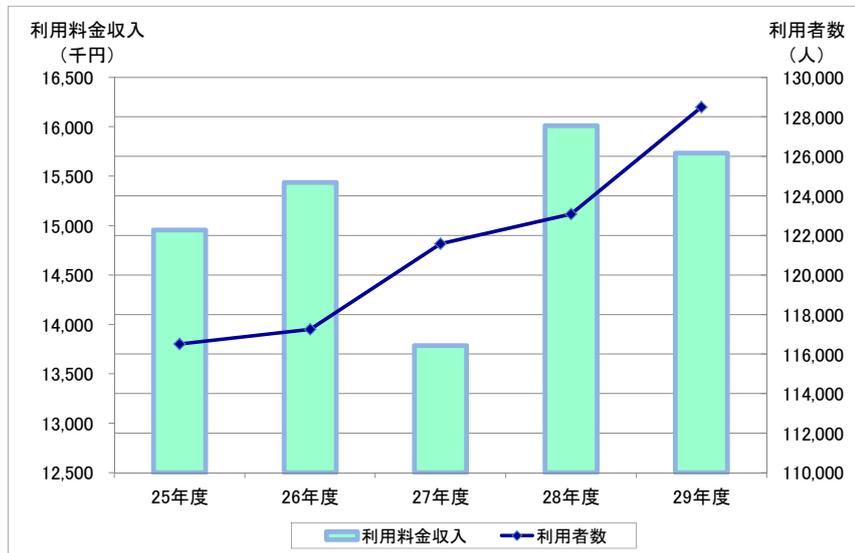
年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
県委託料(千円)	158,000	156,331	153,596	155,770	156,100	155,187

## 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	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	対前年度増減率
利用者数(人)	116,515	117,258	121,575	123,085	128,491	4.4 %
利用料金収入(千円)	14,955	15,436	13,786	16,012	15,733	△ 1.7 %



#### (2) 利用者数、利用料金収入の増減理由

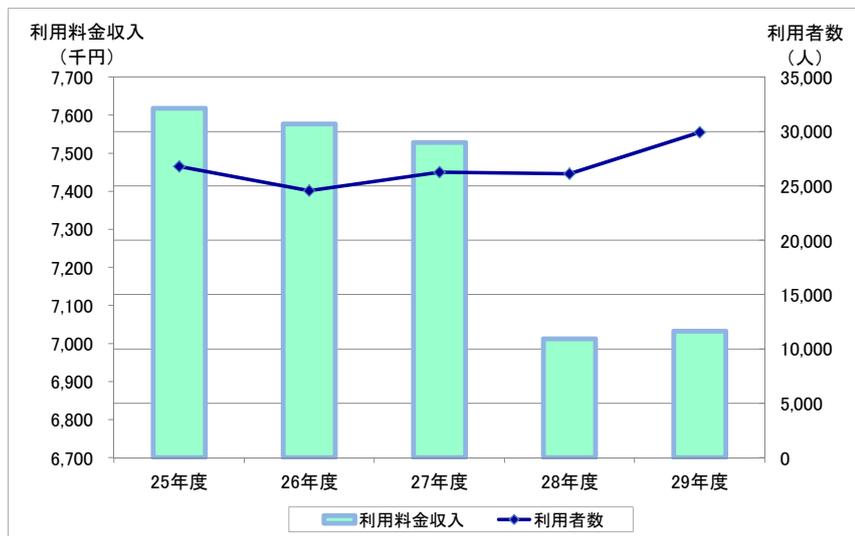
対前年度増減率が±5%以上の場合、その理由

(利用者数)

(利用料金収入)

#### 【えひめ青少年ふれあいセンター】

年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	対前年度増減率
利用者数(人)	26,789	24,546	26,256	26,098	29,923	14.7 %
利用料金収入(千円)	7,618	7,577	7,528	7,012	7,032	0.3 %



#### (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)

えひめ国体開催で、体育館が体操・新体操競技の練習会場になったことや、体育館設備(競技コート増設や備品購入)の刷新でクラブ活動やスポーツ少年団の利用が増加したため。

(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

(○は指定管理者制度導入以降、継続的な取組み、☆は平成29年度の新たな取組み、※は利用者からの要望により実施)

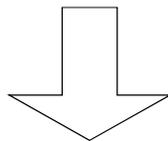
平成29年度の内容	平成30年度の内容(予定含む)
<p><b>【愛媛県生涯学習センター】</b> ○広報 ・新聞広告を実施 ・ホームページの内容の充実 ・企画展、イベントごとのポスター、チラシの作成配布、配布先の拡大 ・マスコットキャラクターの活用 ・各種情報紙等の活用 ○各種事業の実施 ・生涯学習講座の開設、運営 ・企画展示室や県民小劇場、アトリウムを利用したイベントの開催 ・大規模イベント(生涯学習まつり、ふれあいフェスタ)の実施 ・バスを活用した講座の実施 ・指定管理者自主企画事業の充実 ・学び舎えひめ悠々大学の実施 ○その他 ・来館者への対応等に関する各種研修の実施や施設の美化 ・ア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>	<p><b>【愛媛県生涯学習センター】</b> ※29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 ・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 ○その他 ・駐車場看板の新設 ・生涯学習「友の会」の発足</p>
<p><b>【えひめ青少年ふれあいセンター】</b> ○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><b>【えひめ青少年ふれあいセンター】</b> ※29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29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><b>【愛媛県生涯学習センター】</b> (利用者が積極的に評価した主な意見) ・駐車場が無料で利用しやすく、インターからのアクセスも良い。 ・22時まで利用できるのが良かった。 ・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 パソコン演習室のブラインドが壊れていた。 ② 湯沸室にガスで沸かせる「やかん」があるといい。</p>	<p><b>【愛媛県生涯学習センター】</b> ① 修理済み。 ② 貸館時に設備等利用申出書でお申込みできるようにし、「やかん」を使用できるように対応済み。</p>
<p><b>【えひめ青少年ふれあいセンター】</b> (利用者が積極的に評価した主な意見) ・丁寧な対応だった。 ・時間や天候に柔軟に対応してもらえて良かった。 ・アレルギー対応食の提供がありがたい。 (利用者からの苦情・要望の主な内容) ① 洋式トイレを増やしてほしい。 ② 朝食の副菜の量を増やしてほしい。</p>	<p><b>【えひめ青少年ふれあいセンター】</b> ① 計画的に増設している。 ② メニューの改善を検討する。</p>

## 7. 29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><b>【愛媛県生涯学習センター】</b>            利用者は、29年度実績128,491人(対前年度比104.4%)で、前年度より増加した。その内、講座が836人増、自主事業が1,668人増、人物博物館見学者が275人増、人物博以外の施設見学、学習資料室はほぼ前年度並みである。            講座の内、コミュニティ・カレッジは、今年度新規に四国がんセンターの協力で実施した「役に立つがん講座」が好評であった。コミュニティ・カレッジの受講申込者数は前年度を上回ったが、講座の開催が例年にならぬ寒さとなった冬場までかかったことで、延べ受講者数は5,755人(対前年比99.6%)に減少した。一方、自主企画講座の延べ受講者数は9,421人(対前年度比110.0%)に増加し、全体では15,176人(対前年度対比105.8%)となり、前年度より増加している。            自主事業は、29年度実績19,119人(対前年度比109.6%)で、大きく増加した。その内、「夢まつり」が1,000人増、「ふれあいフェスタ」が644人増であった。「ふれあいフェスタ」の「伊予万歳特別公演」には330人の参加があり、全体の参加者数を押し上げた。            施設見学は、29年度実績28,483人(対前年度比100.1%)であった。うち、人物博物館の見学者数は12,628人(対前年度比102.2%)であった。利用料金収入(貸館収入)は、29年度実績15,733千円(対前年度比98.3%)で、前年度より減少した。            (分析)            ・国体期間中の貸館業務の停止(センターの駐車場を提供したため)による収入減            ・研修室1.2.4.5とパソコン演習室の利用が伸びたが、ホール、演劇レッスン室、音楽レッスン室の利用が減少            &lt;改善策&gt;            ・利用者の拡大に向け、サービス向上を図る。            ・メディア、マスコミ等を活用し、認知度向上を図る。            ・新規団体へのアプローチ            ・タイムリーな貸館利用案内の発送を行い、利用のリポート化を図り、顧客の離反防止に向けた取組みを実施する。</p> <p><b>【えひめ青少年ふれあいセンター】</b>            総利用者数は、29年度実績29,923人(対前年度比114.6%)と増加した。その内、日帰り利用者数が、11,281人(対前年度比188.1%)に増加する一方、宿泊利用者数が、11,993人(前年度比93.7%)と減少した。利用料金収入は、利用者の増減に連動して、日帰り利用が増、宿泊利用が減となり、全体では微増となった。なお、宿泊利用の減に伴い、給食事業収入は減少している。            (分析)            ・日帰り利用は、えひめ国体開催による当施設の体育館が体操・新体操競技の練習会場になったことや、体育館設備(競技コート増設や備品購入)の刷新等でクラブ活動やスポーツ少年団の利用促進による。            ・宿泊利用は、自治体や学校法人の新生の集団研修合宿の廃止や外国人技能実習生の日本語研修合宿が減少したが、計画的な勧誘活動により、県下の主要企業の研修合宿やスポーツ合宿を新規で誘致し、落ち込み額を減少させた。            &lt;改善策&gt;            ・施設の修繕やリスク管理に速やかに対応し、利用団体の安全・安心の確保に努めるとともに、今後も教育施設としての内容を充実して、青少年の活動の場を提供し、また地域社会と密着した施設を目指し、引き続き施設運営に取り組む。</p>	<p><b>【愛媛県生涯学習センター】</b>            ・29年度は貸館利用者等の増加により総利用者数は増加したが、貸館収入はやや減少した。            ・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><b>【えひめ青少年ふれあいセンター】</b>            ・29年度は宿泊利用者が減少したが、日帰り利用者が大幅に増加したため、総利用者数では増加している。また、施設利用料金収入も同様に、宿泊利用で減少したが、日帰り利用で増加し、全体としては微増となっている。なお、宿泊利用の減に伴い、給食事業収入は減少している。            ・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><b>【愛媛県生涯学習センター】</b>            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><b>【えひめ青少年ふれあいセンター】</b>            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>
--