２５年度　指定管理者運営状況検証シート

県所管課	企画振興部地域振興局文化・スポーツ振興課

1. 施設名等

平成26年3月31日現在

施設名 （設置年月日）	愛媛県武道館 （平成15年10月1日）	所在地 電話 HP	松山市市坪西町551番地 089-965-3111 http:/www.ehimekenbudoukan.or.jp/

2. 指定管理者

指定管理者名	公益財団法人　愛媛県スポーツ振興事業団	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

設置目的	武道その他のスポーツの振興を図るとともに、広く県民の心身の健全な発達に寄与するために必要なスポーツ行事の実施、施設の提供、県民の体力の保持及び増進に関する相談、指導を行う施設として設置。	施設の外観
施設内容	主道場（柔道場又は剣道場8面設置可能・多目的利用可能、観客席2階2,932席・1階フロア臨時席約3,600席設置可能）、柔道場（3面常設、観客席278席）、剣道場（3面常設、観客席278席）、副道場（各種武道場2面常設、観客席132席）、トレーニング室（各種トレーニング機器設置）、会議室（3室）、駐車場（219台）	
指定管理者が行う業務	①スポーツ行事等事業の実施 ②利用許可、利用料金の設定 ③利用料金の収受 ④利用の促進 ⑤施設等の維持管理 ⑥その他必要な管理運営	
施設の管理体制	公益財団法人 愛媛県スポーツ振興事業団 ― 愛媛県武道館 館長（正規）― 企画管理課長（正規）― 企画管理課長補佐（正規）― 企画管理係長（正規）― 係員（正規2、臨時4、日々雇用2） 企画管理課長補佐（正規）― 事業係長（正規）― 係員（正規4、臨時2）	
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（月曜日が休日の場合は直後の休日でない日）が休館、12月31日及び1月1日は、施設管理点検のため休館。	

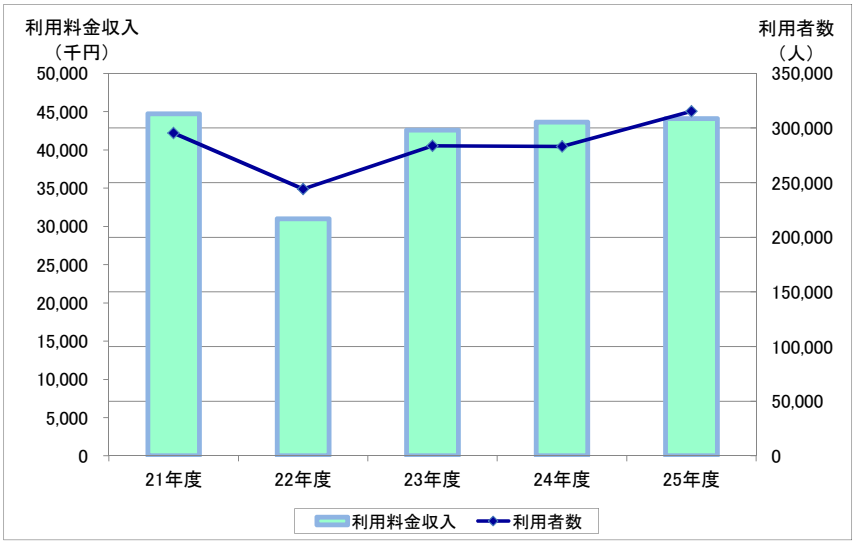
4. 指定管理業務に係る県の委託料（協定締結額）

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）	152,685	152,685	152,685	152,685	152,685	150,808

5. 施設の利用状況

（1）施設の利用者数と利用料金収入

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)	295,395	244,255	283,855	283,182	315,500	11.4 %
利用料金収入(千円)	44,702	31,005	42,575	43,618	44,093	1.1 %



（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） 〇愛媛県武道館が10周年であったため、無料開放イベント等を実施したため。 〇コンサートを3本（水樹奈々、ケツメイシ、いきものがかり）実施したため。 〇大相撲地方巡業を実施したため。 （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）
○24年度に引き続き、無料のトレーニング体験DAYを実施し、トレーニング室の利用促進を図るため、体力測定後に体力向上へのトレーニング機器の使い方等を体験する機会を提供した。 ○24年度に引き続き、照明器具を計画的にLED化して、省エネ対策を実施するなど利用環境整備を行った。 ○国体選手等の競技力支援事業を開催し、メディカルチェック室の利用促進を図るとともに国体選手等の競技力の向上を図った。 ○大会等の主催者の要望により、大会運営上必要な時は開館時間を早めるとともに、大規模なイベントの準備等では時間外にも適宜対応し、また、休館日にも必要に応じて開館するなど弾力的な対応を行った。 ○不慮の事故等、緊急時のために受付及びトレーニング室前に自動体外式除細動器（AED）を設置し迅速な対応を心がけた。 ○毎朝のミーティング及び職場内のLANにより職員全体が情報を共有し、接客サービス向上に努めた。 ○利用者の安全確保及びサービス向上の観点から、施設補修計画を策定し、主道場や各道場の床補修工事等、利用環境の整備を実施した。 ○自主事業として、武道入門講座やスポーツ・レクリエーション教室及びスポーツ大会を開催するとともに、護身術講座等を実施した。 ○職員の資質向上のため、研修会、講習会へ積極的に派遣した。（甲種防火管理者講習会等） ○武道の普及・振興を図るため、夏休みに武道サマーウィークを開催し、武道人口の拡充を図った。 ☆愛媛県武道館の開館10周年記念事業として、中予のみならず東予、南予においても武道フェスタを開催し、県下全域で武道の振興及び拡充を図った。 ☆愛媛県武道館会館10周年を記念して武道館無料開放DAYを開催した。 ※美観及び安全確保の観点から、正面玄関横のプランターの規格を大きくして、美化環境整備を行った。	○25年度に引き続き、武道の普及・振興を図るため、夏休みに武道サマーウィークを開催し、武道人口の拡充を目的に開催する。 ○25年度に引き続き、東予、南予においても武道フェスタを開催し、県下全域で武道の振興及び拡充を図る。 ○利用者の要望に応じた開館前の入館（準備）に柔軟に対応する。 ○照明器具のLED化を計画的に継続実施するなど、省エネ対策を推進する。 ○広報活動の一環としてのホームページの内容を更に充実させて、イベント情報等の発信を積極的に行う。 ○全職員対象の接遇研修、防災、AED訓練を実施する。 ○利用者の安全確保及びサービス向上の観点から、主道場の床補修工事等、計画的な利用環境の整備を実施する。 ○職員の資質向上のため、県内外での資格取得に必要な研修、講習会へ計画的に参加させる。

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
・職員の対応が良いという回答が88%と高い評価をいただいた。 ・職員の身だしなみが良いという回答が88%と高い評価をいただいた。 ・利用料が手ごろでちょうど良いという意見が多くあった。 ・館内が清潔感があって気持ちいいという意見があった。 ・トレーニング器具をもう少し増やした方がいいのではという意見があった。 ・イベント等で駐車場が満車のため利用できないことがあるので、もう少し駐車場を大きくしてほしいとの意見があった。 ・売店等があるとうれしいという意見があった。	・接遇研修（係会）で対応向上について検討し、利用者目線に立ったサービスの向上策に努めた。 ・月1回係会を実施し業務全般にわたり検討・協議を行い利用者の利便向上に努めた。 ・主道場の空き状況をホームページで公開し、情報提供の充実を図った。 ・土・日・祝日で大会等の開催時には、正面駐車場に臨時警備員を配置し、トラブルのないよう利用者サービスに努めた。 ・大会時に関係車両の駐車場確保の台数を削減するよう大会主催者へ依頼し、正面駐車場の有効利用を図った。 ・団体での利用や複数人での利用の際の受付手続きは、申込用紙に記入するスペースを設けるなどして、窓口の混雑を解消し、迅速な利用受付の対応ができた。

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
・平成25年度において、全国大会等のイベントや大会の誘致を積極的に行った結果、利用料金収入は44,093,945円で、利用者数が315,500人となり、前年度（24年度）と比べて、約470万円の増収。これは水樹奈々のコンサートや他に2本のコンサートを誘致できたことと、大相撲地方巡業が開催されたことが主な要因である。また、利用者も約3万人の増加となった。26年度も継続して営業活動を積極的に行い、さらなる増収、増員となるよう努めたい。 ・利用者の立場に立った接遇を更に心掛けるとともに、迅速な対応に全職員で取り組んだ結果、アンケートにみられるように利用者の好感を得ている。 ・利用者に安心して快適にご利用いただけるよう、安全第一を基本に日常点検や定期的な施設点検を実施するとともに、計画的に補修整備を行い、適正な管理運営に努めた。	・25年度は3本のコンサートの誘致と大相撲地方巡業により、24年度を上回る利用者数、利用料金収入を得られた。26年度も積極的に大型イベントを誘致し、利用者数、利用料金収入が増加するよう取り組んでいく必要がある。 ・職員研修等によるサービスの質向上に向けて積極的に取り組んでおり、利用者アンケートでも職員の対応について好評な意見が多く寄せられ評価できる。引き続き、利用者サービス向上のための取組を実施していただきたい。

8. 指定管理者制度の導入による効果と課題の検証

現指定管理者による管理運営については、利用者アンケートの結果、8割以上の利用者から職員の対応が良いという回答を得ており、利用者の満足度が高いことがわかる。管理運営費についても、外部委託料の削減や人件費の削減に積極的に取り組んでおり、指定管理者制度導入後、委託料を約3500万円（制度導入前年度と平成26年度予算との比較）削減していることからも、同制度の導入効果があったものと判断できる。

しかし、景気の低迷による全国的な大型イベント等の減少が大きく影響し、指定管理者制度導入前の17年度に比べて利用料金収入が減少していることから、一層の大型イベント誘致に取り組み、利用者数、利用料金収入の増加を図る必要がある。