２５年度　指定管理者運営状況検証シート

県所管課	経済労働部管理局産業政策課

1. 施設名等

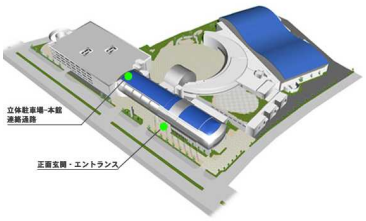
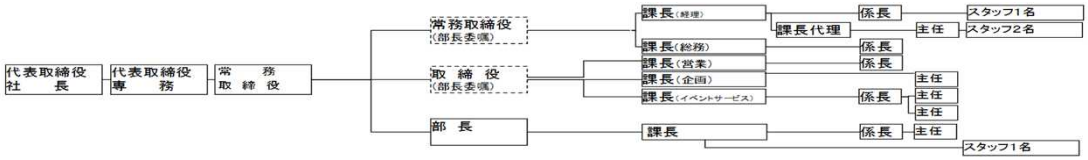
平成26年3月31日現在

施設名 （設置年月日）	愛媛国際貿易センター （平成8年3月22日）	所在地 電話 HP	愛媛県松山市大可賀二丁目1番28号 089-953-0130 http://www.itemehime.com/

2. 指定管理者

指定管理者名	愛媛エフ･エー･ゼット株式会社	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	貿易の振興を通じて経済及び文化の国際交流を促進するため、国際見本市･展示会の開催に必要な施設を提供する。	施設の外観
施設内容	大展示場（4,500㎡、分割利用可）、小展示場（1,500㎡、分割利用可）、FAZプラザ（3,500㎡、分割利用可）、小展示場（600㎡）、会議室6室、立体駐車場635台	
指定管理者が行う業務	①センターの業務の実施に関する業務 ②センターの利用の許可に関する業務 ③センターの利用に係る料金の収受に関する業務 ④センターの利用の促進に関する業務 ⑤センターの施設、付属設備及び備品の維持管理に関する業務 ⑥その他知事が定める業務 ⑦共用部分等の管理に関する業務	
施設の管理体制		
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	（休館日）1月1日～3日及び12月29～31日 （開館時間）9時～21時（18時以降に施設の利用が無い日は9時～18時）、立体駐車場は7時から22時	

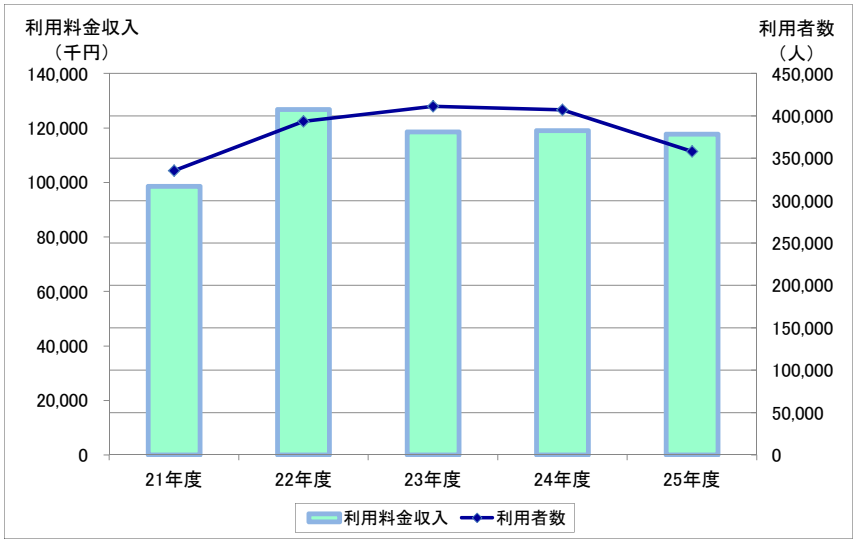
4. 指定管理業務に係る県の委託料（協定締結額）

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）	102,722	102,722	102,722	102,722	102,722	108,679

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)	335,299	393,628	411,271	407,240	357,943	△ 12.1 %
利用料金収入(千円)	98,581	126,711	118,590	119,004	117,680	△ 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） イベント開催件数は前期に比べ増えたものの、前期開催したトミカ博のような大型集客イベントの開催が無く、利用者数減につながった。 （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

（〇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）
〇展示場等の直接的な利用者であるイベント主催者の満足度を上げ、継続的な利用を確保するために、来場者が来場しやすい環境づくりにつとめるとともに、サービスレベルの維持・向上につとめた。 ※乳幼児連れでも、手軽に、安心して来場できるようにベビーカーの台数およびベビーベッドの台数を増やした。 ☆展示場、事務所、立体駐車場間の連携をよりスムーズに行うべく、広域で使用できるトランシーバーを複数台導入した。 〇ホームページの充実。ブログの定期的な更新。 〇イベント情報誌、フリーペーパー等へのイベント情報掲載。 〇フリーマーケット、手づくり品の展示即売、花火観覧席の設置などの自主企画事業実施。 〇利用促進営業専用チラシの作成・配布。 〇地元マスコミとの連携強化。 〇提携ホテルの案内。	☆単独主催事業実施による会館の賑わい創出。 〇ホームページ、携帯サイトの更なる充実。 〇イベント情報誌、フリーペーパー等へのイベント情報掲載。 〇自主企画事業の実施。 〇地元マスコミとの連携強化（新規イベント誘致）。 〇提携ホテルの案内。 〇施設全体の躯体に係る診断調査を実施し、施設の安全確保に努める。

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
指定管理者として、サービスへの満足度を把握する手段として、イベント主催者に対してサービス内容に対するアンケート調査を実施している。また、来場された方や近隣より寄せられた声は以下のとおり。 1.直接の利用者であるイベント主催者からは、一定のサービスレベルを維持しており、安心して利用できるといった意見を多数いただいている。 2.大規模イベント開催時など、アイテムえひめへの来場者による近隣商業施設への迷惑駐車が相次ぎ、苦情が寄せられることがある。 3.会場利用料については、一部の利用者から利用料が高いとの声が寄せられている。 4.展示場搬入口が狭小で、業務用トラックなどの往来で展示場周辺が大変混雑することがあり、主催者のみならず、近隣住民、来場者に多大な迷惑をかけている。 5.大展示場で大音量のイベントが開催されると、音漏れがひどくクレームが寄せられることがあった。 6.立体駐車場へとつながる周辺道路県道22号につき、時差式でもなく、矢印信号でもないため、空港方面からアイテムえひめへ右折が困難。一度に1～2台しか右折できないため、大規模イベントの開催時等、周辺道路が混雑を極め、周辺に多大なるご迷惑をおかけしている。	1.接遇対応の向上に関しては、利用者の声によくよく耳を傾けるとともに、特にネガティブ情報についてはイベント担当者間で共有を行い、次回からのイベント開催時に活かした。 2迷惑駐車対策としては、.迷惑駐車厳禁の看板を設置するとともに、状況に応じて警備員、当社社員による警備を行った。 3.会場利用料の割高感に関しては、利用者の意見を聞き、場合によっては柔軟に対応した。 4.展示場搬入口狭小問題に関しては、ハード面の改善が困難であり、警備員による誘導、業者間で時間差による搬出入の実施等により、改善に努めた。 5.大展示場の音漏れに関しても、搬出入口がシャッターである以上、防音はできない。また、ハード面の改善も困難。大音量での開催が予想されるイベントに関しては、主催者に対して騒音の基準値を超えないようご協力をお願いするとともに、防音効果の高い小展示場での利用を勧めるようにした。 6.周辺道路の混雑緩和対策に関しては、県警にも相談したが、四差路であり、ハード面での対策が困難との回答。大規模イベント開催時などは公共交通機関での来場を呼び掛け、混雑緩和に努めた。

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
会場利用促進営業に注力した結果、イベント開催件数は前期に比べ増加したものの、大型イベントの開催が無く、来場者数は大幅に減少する（前年対比5万人減）結果となった。サービスレベルに関しては、常にお客様の意見に耳を傾け、レベル向上に努めており、利用者の立場に立った接客を行っていると自負している。今後、ますますの会場利用促進営業に努めるとともに、主催・共催イベントの開催による会館の賑わい対策に注力して参りたい。	近年のイベント規模の縮小傾向等の理由もあり、利用者数は前年を下回る結果となってしまったが、25年度のイベント件数は146件で、前年度133件と比べ増加しており、積極的な営業活動に取り組んでいると評価できる。今後はマスコミや広告会社等との連携を強め、効果的な宣伝やイベント情報の収集を行い、イベント毎の利用者数の増加や主催・共催イベントの積極的な開催等が必要となってくると考える。 また、利用者からの声を聞き取り、問題点に対し適切に対処していることやイベント担当者を随時変更し、接客に関し不慣れな職員を減らす工夫を行っていることなどから、サービス向上へ努めていると評価できる。

8. 指定管理者制度の導入による効果と課題の検証

前述のとおり利用者数は減少したものの、イベント件数は増加しているように、指定管理者により積極的に各種営業活動や自主企画イベントが行われ、利用促進への取組を進めており、制度導入による効果と評価できる。

また、近年利用料金収入が伸び悩んではいるものの、先述の自主企画イベント等の実施や広告事業など、利用料金収入以外の収入源を積極的に開拓している点も、制度導入が施設の有効活用に寄与していると評価できる。