

令和2年度指定管理者運営状況検証シート

県所管課	土木部河川港湾局港湾海岸課
------	---------------

1. 施設名等 令和3年3月31日現在

施設名 (設置年月日)	松山観光港ターミナル (平成12年10月7日)	所在地 電話 HP	愛媛県松山市高浜町五丁目2259番地1 089-967-6667 https://www.kankoko.com/
----------------	----------------------------	-----------------	---

2. 指定管理者

指定管理者名	松山観光港ターミナル株式会社	指定期間	平成31年4月1日 ~ 令和6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	県都松山市の海の玄関としてふさわしい、利用者や県民の憩いの場となる効率的で機能的な旅客施設とする。	施設の外観 
施設内容	ターミナルビル(旅客施設、事務所施設、店舗施設、海が見える研修室等)、立体駐車場、高架通路	
指定管理者が行う業務	(1) 旅客施設の運営に関すること。 (2) 旅客施設の利用の促進に関すること。 (3) 旅客施設の施設、附属設備及び備品の維持管理に関すること。 (4) その他知事が定める事務	
施設の管理体制	 <pre> graph LR A[代表取締役社長] --- B[専務取締役] B --- C[総務部長] C --- D[総務課長(出向1)] D --- E[総務課員(正規1)] </pre>	
利用料金等	利用料金制 <input type="checkbox"/> 採用している <input checked="" 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	年中無休、開館時間AM4:00~PM11:00	

4. 指定管理業務に係る県の委託料(協定締結額)

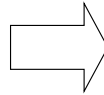
年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
県委託料(千円)	30,414	30,414	30,414	30,978	30,978	30,978

5. 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、☆は令和2年度の新たな取組み、※は利用者からの要望により実施)

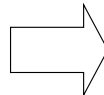
令和2年度の内容
<p>☆新型コロナウイルスの影響により今年度の乗降客数が減少し、当社の財政運営も厳しい状況が見込まれるが、計画的に施設の維持管理を行い、利用者への快適なサービス提供を確保した。</p> <p>☆県・市や船会社と連携して新型コロナウイルスの感染防止対策に取り組んだ。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・注意喚起ポスターの等の掲示 ・ターミナル出入口にアルコール消毒液を設置 ・他県からの来客に対する水際対策の強化(赤外線サーモグラフィモニターの設置) ・待合ロビーにおける、座席レイアウトの変更や座席の利用の制限を実施 ・トイレにおけるハンドドライヤーの使用禁止 など <p>○松山市の主要観光スポットである道後温泉や松山城など、県内外市町及び関連航路に係る観光ポスターやパンフレットを1階及び2階待合ロビーのパンフレットスタンドや北高架通路のポスターパネルに常設展示し、愛媛の魅力を広く知らしめる情報発信基地としての役割を果たした。</p> <p>○昨年度整備した親水プロムナードエリアに、愛媛県木材協会による県産材のベンチを設置し、ガラス壁には河原デザイン・アート専門学校の協力を得て、生徒がデザインした「お魚アートガラス壁画」をラッピング装飾し、利用者が憩い・くつろげる空間を形成した。</p> <p>○「愛南町シーボーンアート展」や高浜地区の「地方祭」、「成人式」等のイベントについては、新型コロナウイルス感染症の拡大のため主催者の判断により中止となった。</p> <p>○7月の「海の月間」行事として「港と船の歴史展」と題した写真展をロビーで開催し、松山の港や船舶についての理解を深め、海上交通や海運事業の周知を図った。日頃より海事活動に貢献している松山海洋少年団が設立50周年に当たることから、11月に団員等を招待して「瀬戸内クルージング」を実施した。</p> <p>○1階船会社カウンター前にNHKが設置していた『4K・8K 対応テレビ』が更新され、随時NHKの4K・8K専用番組を放映し利用者等に視聴してもらった。</p>



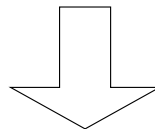
令和3年度の内容(予定含む)
<p>○令和3年度もコロナ禍の収束が見通せないなか、引き続き当社の財政運営も厳しい状況が見込まれるが、計画的に施設の維持管理を行い、利用者への快適なサービス提供を確保する。</p> <p>○昨年にレストランがターミナルから退去し、利用者への飲食提供に支障が生じているので、新レストランを誘致すると共に経営支援を行い、ターミナルにおける飲食機能を確保する。(令和3年4月に新規開店)</p> <p>○県・市や船会社と連携して新型コロナウイルスの感染防止対策に取り組む。</p> <p>○高浜地区の「地方祭」や「成人式」など地域で開催されるイベントに対し、コロナ感染防止対策を講じたうえでターミナル施設の利用に協力する。</p> <p>○コロナ収束後を見込んで、各種団体・企業等が実施する様々な取り組みやイベントに対して積極的に協力し、松山観光港の利用促進を図り、松山市の主要観光スポットである道後温泉や松山城など、県内外市町及び関連航路に係る観光ポスターやパンフレットを1階及び2階待合ロビーのパンフレットスタンドや北高架通路のポスターパネルに常設展示し、愛媛の魅力を広く知らしめる情報発信基地としての役割を果たす。</p> <p>○コロナ収束後は、再び国内外からの観光客及び利用者を迎え入れるため、「新しい生活様式」に則った安心・安全かつ快適な施設として、当社はもとよりターミナル内の関係職員を巻き込んで、「おもてなしの心」を持った品質の高いサービスを今後も提供していく。</p>

イ) 利用者からの声への対応状況(令和2年度)

利用者からの評価や苦情・要望の主な内容
<p>レストラン閉店に伴う食事に係る問い合わせや意見が多く寄せられた。</p> <p>○接客対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・タクシー運転手のマナーが悪い <p>○施設、設備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・レストランを増やしてほしい ・送迎車用の駐車スペースを増やしてほしい ・駐車料金のキャッシュレス化 <p>○その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・港周辺に食事する場所がない

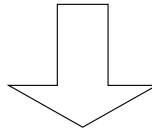


利用者からの苦情・要望への主な対応状況
<p>レストランについては積極的に誘致を行い、新レストラン「洋食 feu」が令和3年4月より新規開店</p> <p>電話、船会社カウンター・インフォメーションに寄せられる意見・要望を関係機関に周知するとともに、改善策について関係各所と協議を重ねることにより、可能な部分から出来るだけ迅速に対応できるよう努めた。</p>



6. 令和2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>新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けた、令和2年度の乗降客数は27万人と前年度約39.7%と大きく減少した。そうした大変厳しい経営環境のなか、「県都松山の海の玄関口として、船の利用者に快適な待合環境を提供し、もって港と航路の発展に寄与する」という管理の基本理念に則り、将来に亘ってこれを維持していくため、松山観光港の利用促進に貢献する航路施設維持及び関連事業の展開に役職員が一体となって取り組んだ。</p> <p>施設等の維持管理としては、松山市の海の玄関口に相応しいターミナル機能の維持確保は、現状の水準維持を原則として、費用対効果を十分勘案の上、喫緊の箇所を優先して実施した。</p> <p>誘客促進事業として、親水フロムナードエリアとして整備し、ファミリー客やカップルなどの憩い・くつろぎの場となる親水空間を創出し、乗降客のみならず、近隣住民等施設利用者の来訪効果を高めた。また、1・2階待合ロビーにパンフレットスタンドと北高架通路にポスターパネルを設置し、県内外市町村及び関連航路の観光ポスター及び観光パンフレットの常設展示を引き続き実施するとともに、『愛媛県・松山市の観光広告』、松山市の『とぼのちからの吊り下げポップ』の掲示等により、愛媛の魅力を広く知らしめる情報発信基地としての役割を果たした。船会社とともにホームページや観光パンフレットの多言語化など、外国人観光客が快適に利用できる環境の整備に努めた。</p> <p>上記の事項を実施し、指定管理者としての利点を最大限に生かし、当社施設と県有施設を一体的に運営することにより効率的な運営と快適な環境づくりに努めた。</p> <p>令和3年度以降については、ポストコロナ時代を見据えて、これまでの利用促進方策を基に、感染症対策に留意して利用者にとってより快適で使いやすい、魅力的な施設整備やサービス提供を実現したい。</p>	<p>松山観光港ターミナル株式会社は、高速道路料金の大幅値下げ等の影響による、相次ぐフェリー航路の廃止により船舶利用者数が激減する中で、快適な空間づくりに努め、消毒液の設置や間隔を空けた利用者の誘導を行うなど、新型コロナウイルスの感染拡大にも適切に対応し、ターミナルを愛媛の海の玄関口として相応しい施設として維持管理している。</p> <p>また、同社はこれまでも様々なイベントへの企画・運営や、ポスターやパネル展示の実施など、港利用者の増加や快適な空間の提供、発信力の強化に資する取組みを、継続して積極的に取り組んでいる。</p> <p>ターミナル利用者については、昨年度は、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い外出自粛要請が発出されたことなどを要因として、前年度を大きく下回る27万人となった。</p> <p>令和3年度以降は、引き続き新型コロナウイルス感染症による悪影響が懸念されるものの、感染症収束後の反転攻勢フェーズに向けては、「道後温泉本館」をはじめとする温泉群や「松山城」などの観光資源による集客及び「せとうちDMO」、「愛媛DMO」による国内外に向けた魅力的な情報発信等により、訪日外国人旅行者を含む観光客の持ち直しが期待されることから、今後ともサービスの質向上に向けた取組みを継続していく必要がある。</p> <p>なお、本施設は開業後20年が経過しているが、修繕等適切な維持管理を実施している。</p>



7. 指定管理者制度の導入による効果と課題の検証

<p>平成18年度に指定管理者制度を導入したことで委託料の削減を図ることができたが、フェリー定期航路の廃止や新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う移動自粛等による利用者の減少、施設の老朽化に伴う修繕費等の増加など、ターミナルを取り巻く環境は引き続き厳しい状況が続くものと思われる。このため、今後も利用者の満足度の向上に努めながら、引き続きコスト削減を図るとともに、利用者増加に繋がる新たなターミナル利用策の検討を行いたい。</p>
--