

平成 29 年 度 指 定 管 理 者 運 営 状 況 検 証 シ ー ト

県所管課	スポーツ・文化部スポーツ局地域スポーツ課
------	----------------------

平成30年3月31日現在

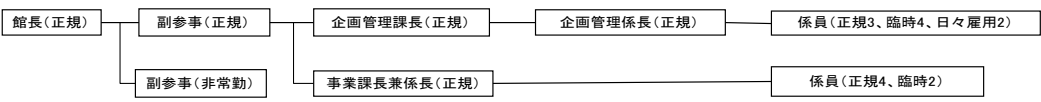
1. 施設名等

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

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、観客席278席)、剣道場(3面、観客席278席)、副道場(各種武道場2面、観客席132席)、トレーニング室、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利用料金の收受 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 	
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 checked="" type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし (変更ありの場合、その内容) 会議室の利用において、アマチュアスポーツによる利用とそれ以外の利用に区分し、それ以外の利用に係る料金を増額した。 ・大会議室(1,540円→4,500円)・中会議室(820円→1,600円)・小会議室(510円→1,000円) ※いずれも1時間までごとの利用料金	
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29日から1月3日は臨時休館。それ以外は開館(開館時間)9時から21時	

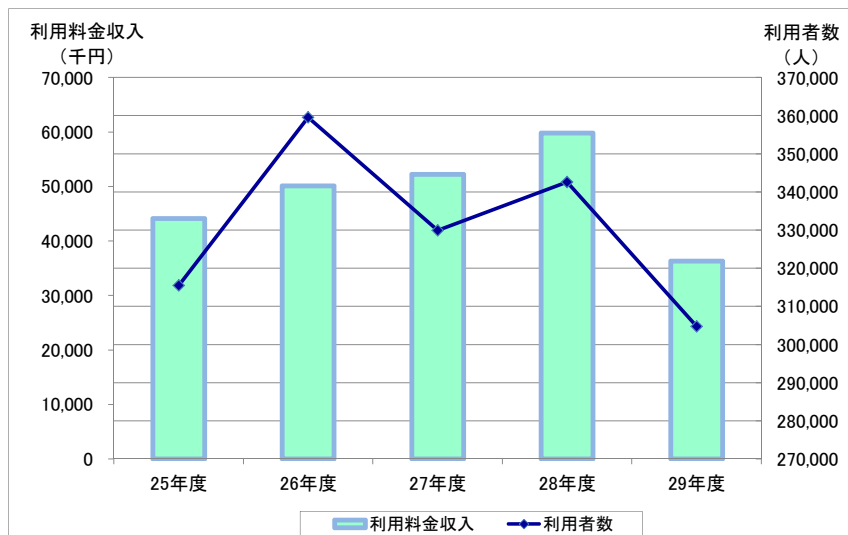
4. 指定管理業務に係る県の委託料(協定締結額)

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)	152,685	150,808	150,808	150,808	148,192	148,192

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	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)	315,500	359,520	329,901	342,600	304,783	△ 11.0 %
利用料金収入(千円)	44,094	50,120	52,242	59,770	36,307	△ 39.3 %



(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)
コンサート等の大規模イベントについてキャンセルが複数あったため、利用者数が減少した。

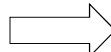
(利用料金収入)
コンサート等の大規模イベントについてキャンセルが複数あり、あわせて、えひめ国体・大会に係る利用料減免があったため、利用料金収入が大幅に減少した。

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)

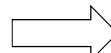
平成29年度の内容
<ul style="list-style-type: none"> ○ミーティング等により情報を共有し、接客サービス向上に努めた。 ○職員の資質向上のため、講習会へ積極的に派遣するとともに、専門業者による接客研修を実施してスキルアップを図った。 ○年2回の防災訓練を行うなど、緊急時に備えた体制整備に努めた。 ○自主事業として、スポーツ教室やトレーニング体験DAY、県内全域での武道体験フェスタ等を開催し、武道の振興及び拡充を図った。 ○国体選手等の競技力支援事業を開催し、メディカルチェック室・トレーニング室の利用促進及び国体選手等の競技力の向上を図った。 ○照明器具の計画的なLED化やグリーンカーテンの設置等による省エネ対策を実施し、利用環境整備を行った。 ○利用者の安全を第一に施設の保守管理業務を適正に実施した。 ※大会主催者の要望により、大会運営上必要な時は時間外に開館するなど柔軟に対応した。



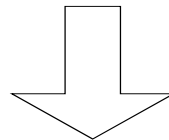
平成30年度の内容(予定含む)
<ul style="list-style-type: none"> ○29年度に引き続き、スポーツ教室や大会、県下全域での武道イベントを開催し、武道をはじめとするスポーツに親しむ機会を提供する。 ○利用者の要望に応じた早朝開館等に柔軟に対応する。 ○ホームページや広報誌等を利用してイベント情報の発信を積極的に行う。 ○全職員対象の接客研修、防災、AED訓練を実施する。 ○利用者の安全確保のため、定期的な点検により施設設備の状況を把握し、適切な利用環境の整備を行う。 ○職員の資質向上のため、県内外での資格取得に必要な研修、講習会へ計画的に参加させる。

イ) 利用者からの声への対応状況(平成29年度)

利用者からの評価や苦情・要望の主な内容
<ul style="list-style-type: none"> ・施設利用料について、約95%の利用者から「適当」又は「安い」という回答をいただいた。 ・職員の対応について、約88%の利用者から「非常に良い」または「良い」という回答をいただいた。 ・自主事業として行っている「スポーツ・レクリエーション教室」参加者へのアンケートでは、「次回も参加したいか?」との問いに「ぜひ参加したい」または「参加したい」という意見が参加者の約92%から寄せられており、参加者の満足度が高いことがうかがえる。 ・駐車場をもっと増やしてほしいとの意見が寄せられている。

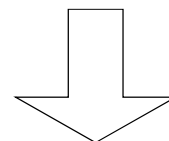


利用者からの苦情・要望への主な対応状況
<ul style="list-style-type: none"> ・接客研修を実施し、利用者目線に立ったサービスの向上策に努めた。 ・月1回係会を実施し業務全般にわたり検討・協議を行い利用者の利便向上に努めた。 ・大会時の多数来館者の安全確保と円滑な駐車場整理のため、正面駐車場に警備会社警備員を配置し、トラブルのないよう利用者サービスに努めた。 ・大規模なスポーツ大会やコンサート実施時には、松山中央公園及び松山市競輪事務所と連携し、松山市管理の駐車場を事前に手配するなどの対応を行った。 ・プロ野球や競輪など松山中央公園でのイベント開催時や夏季のプール利用繁忙期には、松山市側と連携を密に取り、駐車場対策に当たった。



7. 平成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
<ul style="list-style-type: none"> ・全国規模のスポーツ大会、音楽イベント等の誘致を積極的に行ったが、コンサート等のキャンセルが相次ぎ、また、えひめ国体・えひめ大会開催に伴う収入減もあったことから、利用料金収入は約3,600万円にとどまり、前年度と比べて、約2,300万円の減収となった。施設利用予約のキャンセルについて対策を講じたことから、大規模イベントの積極的な誘致を収入に結び付け、収入アップに努めた。 ・研修等を通じて接客・接遇の向上を図り、利用者の立場に立った対応に取り組んだ結果、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、定期的な施設点検を実施するとともに、計画的に補修を行い、適正な管理運営に努めた。 ・国体の競技力向上のため、メディカルチェックやトレーニング室の利用促進及び施設の利用料金減免等を実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・29年度は2件のコンサート誘致にとどまり、利用料金収入が23年度以降最低となった。30年度はこれまでに以上に積極的な利用促進に努め、利用者数、利用料金収入の増加を期待したい。 ・施設利用の少ない平日・空き施設を活用してスポーツ・レクリエーション教室を実施しており、施設の有効活用への工夫がみられる。 ・サービスの質向上に向けて研修等に積極的に取り組んでおり、アンケートにおいても好評な意見が多く寄せられ評価できる。今後も利用者にとって快適な空間作り尽力していただきたい。 ・えひめ国体・大会の競技力向上にむけた練習環境づくりに積極的に取り組んだこともあり、愛媛県選手団は素晴らしい結果を残すことができた。スポーツ立県えひめの中核施設として、今後も、スポーツに関わる機会を県民に提供していただきたい。



8. 指定管理者制度の導入による効果と課題の検証

<p>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割を超える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分かる。管理運営費についても、外部委託料等の経費削減に取り組み、指定管理者制度導入後、委託料を約3700万円削減している。同制度の導入効果があったものと判断できる。</p> <p>同制度導入前の17年度に比べると、29年度は利用者数・利用料金収入ともに減少したものの、28年度は同制度導入前を上回る利用者数であり、利用料金収入も過去最大であった。来年度以降も、広報活動及びイベント誘致を継続的に行うことで、利用者数・利用料金収入の増加を図るとともに、スポーツ立県えひめの中核施設として、積極的なスポーツ振興活動に期待したい。</p>
--