

平成29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
------	---------------

平成30年3月31日現在


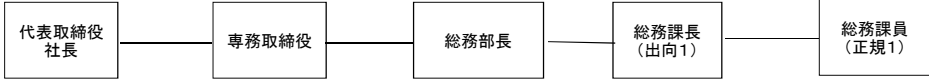
1. 施設名等

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	松山市高浜町五丁目2259番地1 089-967-6667 http://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	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		
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	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
県委託料(千円)	28,699	30,414	30,414	30,414	30,414	30,414

5. サービスの質向上に向けた取組み

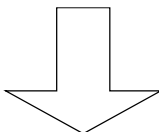
ア) サービス向上を図る主な取組み

(○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)
☆海の月間記念行事として7月23日には、『ウサギの楽園大久野島と尾道クルーズ』と銘打って、一般公募により79名の参加を得て、大久野島でのウサギとのふれあいや尾道での旅情的な街並み散歩等を楽しんでいただいた。 ☆えひめ国体・えひめ大会の開催に合わせ、昨年から設置されていた電光式の『カウントダウンボード』、国体みきゃんとダークみきゃんがデザインされた『啓発スタンプ台』に加え、『歓迎看板』をロビー内に設置した。 ○誘客促進事業として、県内外関係各市町の観光パンフレット及び観光ポスターの常設展示事業を引き続き実施し、2階待合ロビー及び北高架通路にポスターパネル54枚を設置するとともに、1階待合ロビー螺旋階段周辺及び2階待合ロビーにパンフレットスタンド6台、さらに、南予流域林業活性化センター寄贈の木製パンフレットスタンド8台、昨年に県産材の普及・PRのため愛媛県木材協会から寄贈された『媛ひのきベンチ・テーブル』6基と携帯電話等の充電用コンセントを備えたテーブル2基を待合ロビー各所に設置している。 ☆高架通路に松山市の『ことばのちからの吊り下げポップ』を設置している。 ○1階ロビー展示スペースにおいては、9月に『内航海運パネル展』、12月から1月まで『愛南町シーボーンアート展』、待合ロビーでは年間を通じて『松山市坂の上の雲ミュージアム展』を実施した。 ○10月7日の『松山地方祭』においては、高浜町内の神輿が待合ロビーを練り歩き、12月には『クリスマスツリー』、年末年始には『門松』を設置し、季節の風物詩を利用者の皆様楽しんでいただくよう努めた。 ○1月7日には、2階研修室において『高浜地区成人式』が実施され、44名の新成人の新たな門出を祝った。	引き続き、施設の適正な維持管理を通じ、利用者への快適な待合環境の提供に努めるとともに、ターミナル施設を最大限有効に活用し、利便性の向上に取り組む。 ポスターやパネル展示等の観光情報の発信を通じ、情報発信基地としての役割を果たしていく。平成30年度は、1月からの道後温泉本館における耐震改修工事による影響が懸念されるが、平成29年12月にグランドオープンした「道後温泉別館 飛鳥乃湯泉」や「道後オンセナート2018」などによる集客、更には「せとうちDMO」「愛媛版DMO」による国内外に向けた魅力的な情報発信により、訪日外国人旅行者を含む観光客の増加も期待されることから、こうした契機を捉え、海の玄関口として愛媛の魅力をアピールし、利用客の増加に繋げる。 若年層の方々に瀬戸内海的美しさを満喫していただくため、7月の「海の月間」には、高速船をチャーターして「瀬戸内クルージング」を実施するほか、広く瀬戸内の歴史と文化に親しんでいただくためのイベントを企画、実施していく。 以上の取組みを通じ、ターミナルの賑わいづくりに努めるとともに、港と航路の発展に寄与していく。

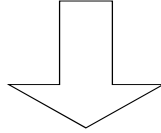
イ) 利用者からの声への対応状況(平成29年度)

利用者からの評価や苦情・要望の主な内容	利用者からの苦情・要望への主な対応状況
<p>接客対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 接客態度が悪い 接客に笑顔がない もっと誰にでもわかるように、やさしく説明してほしい 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"> Wi-Fi環境とスマホ等の充電設備を充実してほしい コンビニをいれてほしい フェリー乗船時、老人・障害者にやさしい施設にほしい ミニカフェコーナーなどレストランを増やしてほしい <p>その他</p> <ul style="list-style-type: none"> 早朝、最終のフェリーとのアクセスが悪い リムジンバスのサービスが悪い 市内までの交通経路や切符の買い方がわかりにくい 売店で交通系ICカードが使えるようにしてほしい 高浜からのアクセスが悪い 	<p>接客対応</p> <p>各船会社やテナント事業者等に対し、利用者からの意見を伝え、施設全体として改善に努めていく。</p> <p>施設、設備</p> <p>愛媛県の「えひめFree Wi-Fi プロジェクト」への参加を継続しており、県内外の利用者はもとより、訪日外国人観光客が無料で利用できる公衆無線LANを提供した。</p> <p>その他</p> <p>アンケート、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. 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
<p>ターミナル施設の有効活用により、利用者に快適な待合環境を提供するとともに、松山観光港の利用促進に貢献することにあることから、「県都松山市の海の玄関口として、船の利用客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、将来にわたってこれを維持していくため、県民各層の方々に対し、海洋思想の啓蒙により、海と港と船に愛着を持っていただくということを基本として、役職員が一体となって事業展開に取り組んだ。</p> <p>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>施設の維持管理に当たっては、業務の基本方針を踏まえ、ローコストで維持しつつ、安全・安心で快適な待合所の空間作りに努めた。</p> <p>誘客促進事業として、県内外関係各市町の観光パンフレット及び観光ポスターの常設展示を行うとともに、内航海運パネル展等を通じ、引き続き、将来の利用者の裾野を広げる事業に取り組んだ。</p> <p>訪日外国人観光客が快適に利用できるよう、多言語でのパンフレット・ホームページでの情報発信や公衆無線LAN環境を整備するなど、継続して良好な受入環境を提供した。</p> <p>ターミナルを拠点に、成人式や祭り等へ企画、選挙会場の提供等、地元を含めた賑わいづくりに寄与した。</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、ターミナルは愛媛の海の玄関口として相応しい施設として維持管理されている。</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に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、度重なる台風襲来等による欠航が相次いだこと、国体開催により一般旅客やビジネス利用旅客の敬遠傾向がみられたこと、等のマイナス要因があったものの、ほぼ前年並みの72万5千人を確保することができた。</p> <p>30年度以降は、1月からの道後温泉改修による影響が懸念させるものの、「道後温泉別館 飛鳥乃湯泉」や「道後オンセナート2018」などによる集客、さらには「せとうちDMO」「愛媛版DMO」による国内外に向けた魅力的な情報発信により、訪日外国人旅行者を含む観光客の増加も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17年を経過しているが、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

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等に伴う利用者の減少や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が必要である。