

平成30年度指定管理者運営状況検証シート

県所管課	スポーツ・文化部文化局文化振興課
------	------------------

平成31年3月31日現在


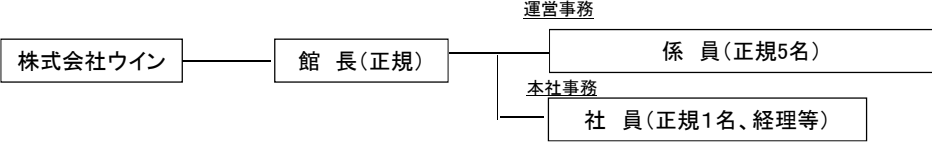
1. 施設名等

施設名 (設置年月日)	萬翠荘 (大正11年)	所在地 電話 HP	松山市一番町三丁目3番地7 089-921-3711 http://www.bansuisou.org/
----------------	----------------	-----------------	--

2. 指定管理者

指定管理者名	株式会社ウイン	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	萬翠荘の公開 県民の文化の振興を図るため、各種の行事又は集会の用に供する	施設の外観 
施設内容	展示室(9室)、駐車場(約20台)	
指定管理者が行う業務	①萬翠荘の事業の実施に関する業務 ②萬翠荘の利用の許可に関する業務 ③萬翠荘の利用に係る料金の収受に関する業務 ④萬翠荘の利用の促進に関する業務 ⑤萬翠荘の施設、附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	
施設の管理体制		
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 type="checkbox"/> あり <input checked="" type="checkbox"/> なし (変更ありの場合、その内容) 0	
開館日・開館時間	(開館日) 祝日でない月曜日が休館、それ以外が開館(観光シーズンにおいては、開館の場合あり) (開館日時) 9時~18時	

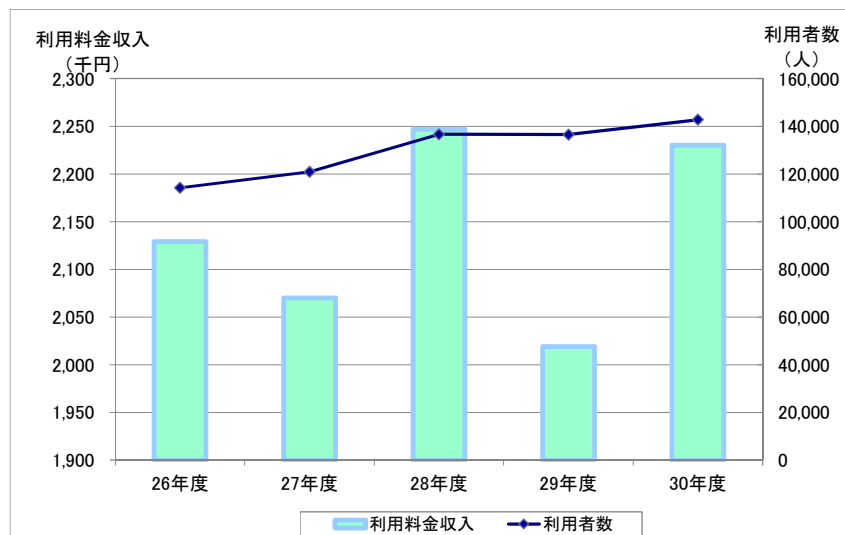
4. 指定管理業務に係る県の委託料(協定締結額)

年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
県委託料(千円)	14,624	14,624	14,624	14,624	14,624	16,827

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	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	対前年度増減率
利用者数(人)	114,182	120,885	136,618	136,423	142,725	4.6 %
利用料金収入(千円)	2,129	2,070	2,247	2,019	2,230	10.5 %



(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)	0.00%
(利用料金収入)	昨年度に比べ、貸館利用者のうち、第8、第9展示室を合わせて利用される方が多かったため。

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30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30年度の内容	平成31年度の内容(予定含む)
【継続実施】 ○自主企画事業(パネル展示・DVD放映)の継続 ○メディア(地元フリーペーパーなど)による情報発信の継続 ○愛媛CATVの他、各種情報誌によるイベント告知を継続実施していく。 ○観光案内所、各種交通機関、ホテル、旅行会社へのパンフレット配付による観光客誘致の継続。 【新たな取組み】 ☆館内の英語標記の見直し ☆自主企画イベント(イブニングコンサート)の定期開催	【継続実施】 ○自主企画事業(パネル展示・DVD放映)の継続 ○メディア(地元フリーペーパー)による情報発信の継続 ○愛媛CATVの他、各種情報誌によるイベント告知を継続実施していく。 ○観光案内所、各種交通機関、ホテル、旅行会社へのパンフレット配付による観光客誘致の継続。 【新たな取組み】 ☆引き続き館内の英語標記の見直し ☆自主企画イベント 映画「ソローキンの見た桜」ロケ地としてパネル写真展開催などのイベント開催

イ) 利用者からの声への対応状況(平成30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
○萬翠荘に関する知識、周辺観光施設の案内等、ボランティアガイド・職員の対応に関しては概ね良い評価を得ている。 ○また、施設内の清掃・維持管理に関して、行き届いているとの意見がある一方、カーテン等の破れなど劣化についての指摘あり。 ○イベント開催時における、見学者側の施設の観覧が制限されること、イベント主催者・参加者の側からは、施設の締切不可での利用に対するご意見が稀にある。	英語標記を含め、他の言語の案内など、館内の案内表示を見直し、引き続き順次修正している。 イベント開催時における見学者側の観覧の制限や、主催者側の締切不可についてのご意見は、今まで以上に事前の説明に努め、ご納得いただいた上でご利用いただくようにする。

7. 平成30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
貸館の利用者に関して、隣り合わせの第8展示室と第9展示室で主催者の違うイベントの開催は両方の主催者が互いに不快な思いをすると予測されるので、1組の主催者が2部屋利用するか、1部屋のみ利用で有れば隣室は基本的に他の方にはお勧めしないようにしている。その結果、利用状況に増減が生じる。今後も利用者の満足度の高いサービスを心掛けながら、利用料金の増加のためにも、施設の利用に関してこちらからも利用者に提案していきたい。 またコンサート利用者が多いと週末のみが利用されるため、その週の平日が利用されない状況となる。その点、展示会は1週間で利用の方が多いので利用率は高くなる。週末のコンサート利用で平日が空いている日を効率よく前撮り撮影にご利用いただいている。	○テレビ・情報誌での定期的なイベント告知やフェイスブック・インスタグラムを利用した情報発信など、広報活動を充実させており、評価できる。 ○松山観光ボランティアガイドとの連携により、観光客向けに萬翠荘の案内・紹介を行ったり、館内で歴史を紹介するDVDの放映を行ったりすることで、萬翠荘の文化的価値の周知につながっている。 ○貸館利用について、現在行っている利用者満足度の高いサービスを維持しつつ、利用料金収入を増加できるよう、利用者に積極的に提案してもらいたい。

8. 指定管理者制度の導入による効果と課題の検証

○指定管理者制度導入時と比べると利用者数、利用料金収入ともに伸びており、効果をはっきりと表れている。平成30年度においては利用者数・利用料金収入ともに増加しており、特に利用料金収入については平成29年度に比べ10%以上増加しているため、引き続き、貸館利用の促進に努めていただきたい。また、館内・庭園ともに環境整備に力を入れていただいております。安全かつ快適な施設環境が整っている。その結果、観光客の方々からは満足であるとのご意見をいただいているため、これからも更なる利用者数の増加及び利用者満足度の向上に力を入れていただきたい。 ○平成23年に国の重要文化財に指定されており、県民のみならず国民の貴重な文化財として、将来にわたり大切に保存していく必要がある。今後も文化的価値を十分に生かし、貸館施設及び観光施設としてのよりよい運営に期待したい。
