

平成30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


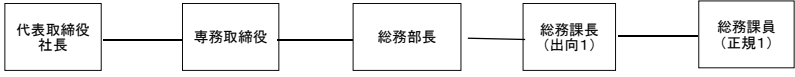
施設名 (設置年月日)	松山観光港ターミナル (平成12年10月7日)	所在地 電話 HP	松山市高浜町五丁目2259番地1 089-967-6667 http://www.kankoko.com/
----------------	----------------------------	-----------------	---

平成31年3月31日現在

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	京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) 0	
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	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
県委託料(千円)	30,414	30,414	30,414	30,414	30,414	30,978

5. サービスの質向上に向けた取組み

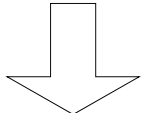
ア) サービス向上を図る主な取組み

(○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)
<p>○松山観光港は、観光庁が推奨する「新ゴールデンルート(京都〜広島〜松山)」において瀬戸内海の海上ルートの要として位置づけられており、当社の役割は、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。「京都松山市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、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において、航路維持及び利用促進に繋がる事業の展開に役職員が一体となって取り組んだ。</p> <p>○7月22日には、海の月間記念行事として『世界文化遺産のある宮島』と銘打って日帰りクルーズを開催し、一般公募により70名の参加を得て、「もみじまんじゅうの手作り体験」や「厳島神社の参拝」など島内散策を楽しんでいただいた。</p> <p>○7月と12月には、恒例となっている「うみマルシェ」を開催して手作り商品の販売を行った。</p> <p>○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5台と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6台、北高架通路にポスターパネル54枚を設置しており、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、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、2階待合ロビーの『えひめ いやしの南予 電照広告』、北高架通路の松山市の『ことば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。</p> <p>○全国的に訪日外国人観光客が大幅に増加(対前年比19.3%増)していることから、船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>☆1階船会社カウンター前には、30年12月の4K・8K試験放送開始に合わせて『4K・8K対応テレビ』をNHKが設置し、四国の観光情報を放映した。</p> <p>○1階ロビー展示スペースにおいては、通年で『坂の上の雲ミュージアム展』、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』を実施した。</p> <p>○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に楽しんでいただくよう努めた。</p> <p>○地域貢献の一環として『高浜地区の選挙投票会場』として2階ロビーの提供や1月13日には2階研修室において『高浜地区成人式』が実施され、57名の新成人の新たな門出を祝った。</p>	<p>○道後温泉本館が営業を行いながらの耐震改修工事に入っており、その影響が懸念されているが、新たにオープンした道後温泉本館の南隣りの冠山に足湯を楽しみながら道後の町を眺めること出来る展望休憩施設「空の散歩道」や「道後温泉別館 飛鳥乃湯泉」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、こうしたイベントに併せ、海の玄関口として愛媛の魅力のアピールし、利用客の増加及び港の活性化に繋げていきたい。</p> <p>○当社の役割は、ターミナル施設を最大限有効に活用し、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、今後とも利便性の向上に取り組むとともに、県民とりわけ若年層の方々には瀬戸内海の美しさを満喫していただくため、7月の「海の月間」には、恒例のチャーター船による「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。</p> <p>○誘客促進事業として、「道後温泉別館 飛鳥乃湯泉」に関連して、愛媛県魅力を広く知らしめ、また、県内市町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実施し、航路維持及び利用促進に繋げられるよう情報発信基地としての役割を果たしていく。加えて、パネル展等も適宜実施し、指定管理者による県有施設と当社施設の一体管理という利点を活かし、管理の基本理念に則り賑わいづくりに努め、港と航路の発展に寄与していく。</p>

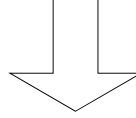
イ) 利用者からの声への対応状況(平成30年度)

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
<p>○接客対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 接客態度、ことばづかいが悪い 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"> スーツケース等大型荷物の置き場がない フェリー乗船時、老人・障害者にやさしい施設してほしい ミニカフェコーナーなどレストランを増やしてほしい 送迎専用の駐車スペースを増やしてほしい <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 リムジンバスの本数が少ない リムジンバスをフェリーにも接続してほしい 港周辺に食事する場所がない 市内までの交通経路や切符の買い方がわかりにくい 高浜からのアクセスが悪い 	<p>○接客対応</p> <p>各船会社及びテナント事業者に対して、利用者からの意見要望を伝え、施設全体として改善に努めた。</p> <p>○施設、設備、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
<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。「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、将来に亘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において、航路維持及び利用促進に繋がる事業の展開に役職員が一体となって取り組んだ。</p> <p>○施設等の維持管理に関する業務の基本方針としては、利用者の快適な待合環境を整え、県都松山市の海の玄関口として相応しいターミナル機能を確保するために、現状の水準を維持するということを原則としており、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、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5台と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6台、北高架通路にポスターパネル54枚を設置しており、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、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、2階待合ロビーの『えひめ いやしの南予 電照広告』、北高架通路の松山市の『ことば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。また、全国的に訪日外国人観光客が大幅に増加していることから、船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>○地域貢献の一環として『高浜地区の選挙投票会場』として2階ロビーの提供や1月13日には2階研修室において『高浜地区成人式』が実施された。</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>松山観光港ターミナル株式会社は、高速道路料金的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おり、平成30年度は殊更に、上昇傾向にある電気料金縮減のため、LED機器等更新の提案が同社からなされ、国の補助制度を上手に活用するなど、効果的な取組みができたものと認められる。</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、7月豪雨災害による利用客の低迷や、台風襲来等による欠航が相次いだこと等により、前年を下回る70万8千人となった。</p> <p>令和元年度以降は、本年1月からの道後温泉改修による影響が懸念されるものの、「道後温泉別館 飛鳥乃湯泉」などによる集客や、「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18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

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、フェリ一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。