

令和2年度指定管理者運営状況検証シート

県所管課	観光スポーツ文化局文化振興課
------	----------------

令和3年3月31日現在


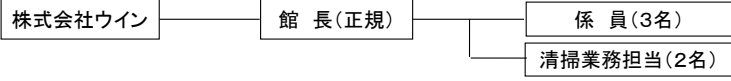
1. 施設名等

施設名 (設置年月日)	愛媛県生活文化センター (昭和51年2月1日)	所在地 電話 HP	愛媛県松山市北持田町139番地2 089-933-1369 http://www.e-bunka.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	県民の生活文化の向上を目的とする各種行事又は集会の用に供する	施設の外観 
施設内容	大広間(152畳)、第1研修室(100人)、第2研修室(80人)、第3研修室(20人)、調理研修室(30人)、和室(8室)、茶室「和松庵」(8畳・4畳半)、中会議室(16人) 小会議室(12人)、駐車場50台	
指定管理者が行う業務	①センターの事業の実施に関する業務 ②センターの利用の許可に関する業務 ③センターの利用に係る料金の收受に関する業務 ④センターの利用の促進に関する業務 ⑤センターの施設、附属設備及び備品の維持管理に関する業務 ⑥その他好事が定める業務	
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)	
開館日・開館時間	(開館日) 祝日でない月曜日及び年末年始(12/29~1/3)が休館、それ以外が開館 (開館日時) 午前9時から午後9時30分まで(受付時間同じ)	

4. 指定管理業務に係る県の委託料(協定締結額)

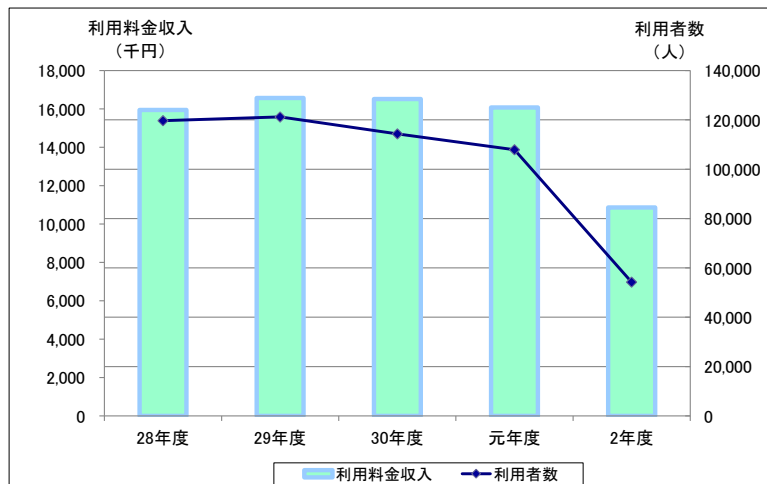
年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
県委託料(千円)	13,539	13,055	13,055	13,653	13,477	13,477

※新型コロナウイルス感染症拡大に伴う利用料金収入等の減少による委託料の増額: 6,700千円(令和2年度実績)

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	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	対前年度増減率
利用者数(人)	119,668	121,210	114,315	107,915	54,206	△ 49.8 %
利用料金収入(千円)	15,951	16,574	16,511	16,079	10,864	△ 32.4 %



(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)
 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、4月15日～5月11日の間稼働日ベースで24日間の休館、および利用団体の利用自粛、特に参加人数の多い茶席が全て中止となったことから、利用者数が大幅に減少した。

(利用料金収入)
 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、4月15日～5月11日の間稼働日ベースで24日間の休館、および利用団体の利用自粛のため、年間の利用が例年の70%程度に落ち込んだことによる。

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	令和3年度の内容(予定含む)
<p>○従来月曜日が祝祭日であった場合の翌火曜日を休館日としていたが、平成19年度よりこれを廃し、休館日は平日の月曜日のみとしている。</p> <p>○利用頻度の低かった施設(旧・談話室)、遊休施設(旧・応接室)を新たな貸館(小会議室・中会議室)として活用し、小規模な会合に利用できる施設として提供。</p> <p>○自主企画講座の実施。</p> <p>○混雑時における駐車場誘導・案内の実施。</p> <p>○第二研修室が当日空室の場合、通常5,150円(3時間)~の利用料金のところ、30分500円(最大3時間迄利用可)で貸出。(R2年度においては、利用実績はなし)</p>	<p>○週末の駐車場の混雑の為に、駐車案内係を配置しているが、平日も混雑が予想される際は配置を継続する。</p> <p>○新型コロナウイルス感染拡大により、4~5月と閉館となり、前納された利用料金に関しては返金処理としている。以降についても開催を自粛するケースが多く、利用料金の返金については、柔軟に対応する。</p> <p>○所定の開所時間外の利用(9:00以前)につき、利用者から要望があった場合は対応する。(他の類似施設については、所定時間外の利用を許可しないところがほとんどである)</p> <p>○祝祭日の月曜日の開館を継続。</p> <p>○小会議室・中会議室の貸館を継続。</p> <p>○自主企画講座の実施。</p> <p>○第二研修室が当日空室の場合、通常5,150円(3時間)~の利用料金のところ30分500円(最大3時間迄利用可)で貸出。</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	利用者からの苦情・要望への主な対応状況
<p>○職員の対応については、好評を得ている。また、定期利用団体が多く、同一施設を利用できるよう配慮に努めており、こちらも好評である。</p> <p>○従来より、混雑時の駐車スペース不足・個別の空調調節ができない点に対する不満の声が途切れない。路上での駐車待ちの車両が通行を妨げるケースもあり、稀に近隣住民からの苦情もある。</p> <p>○和室において音を発生させる活動の場合、隣接する他の利用団体からの苦情も絶えない。その他団体においても会話の声が大きいなどの苦情も多い。</p>	<p>○駐車場・空調等設備面においては、いたしかたなく、お詫びのうえ、理解を求めている。(混雑が見込まれる際は、事前に乗り合わせでの来館の依頼、近隣駐車場の案内等)。混雑の日に限り、駐車場誘導スタッフを配備。</p> <p>○従来、洋室の利用を案内していたが、どうしても和室を希望する団体(三味線・謡曲など)がある。ユニット畳を洋室に敷くことで和室の代替として利用できるように対応している。予約を受付する際、隣接する和室の特徴を伝え、理解いただいた上で、お申込していただくよう努めている。</p>

7. 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>構成メンバーの年齢が比較的高齢の団体の活動休止、解散や利用頻度の低下により、利用件数が落ち込んでいる。新型コロナウイルス感染拡大により、4月15日~5月11日の間稼働日ベースで24日間の休館、および利用団体の利用自粛のため、年間の利用が例年の50%程度に落ち込んだ。</p> <p>一方、新規利用団体は70件あったものの、一般企業や各種団体での単発利用が多いこと、また昨年度に引き続き、ヨガ、育児サークル等の新規団体も構成人数が少人数のため、トータルでの利用件数、人数は前年比で落ち込む結果となった。特に参加人数の多い茶会のキャンセルによる利用人数の減が大きな要因となった。</p>	<p>・新型コロナウイルス感染症の影響により、臨時休館や利用人数に制約がある中での運営となったことにより、前年度に比べ利用人数は半減し、料金収入も3割程度減少した。令和3年度も新型コロナウイルスの影響が想定されるが、感染対策を徹底し、利用者が安心して施設を利用できるよう施設の運営に取り組んでいただきたい。</p> <p>・新規利用団体について、継続的な利用につながるよう働きかけを行い、利用者増加につなげてもらいたい。</p>

8. 指定管理者制度の導入による効果と課題の検証

指定管理導入以降、指定管理者による誘致活動や、利用頻度の低いスペースの会議室への転換のほか、自主企画による各種文化活動の実施による文化活動の推進・底上げを積極的に図っており、利用者数及び利用料金収入とも指定管理者制度導入以前より大幅に増加するなど、指定管理導入による成果をあげてきた。

令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者数・利用料金収入は大幅に減少した。

令和3年度においても、新型コロナウイルスの影響は避けられないが、感染対策を徹底し、より多くの県民に利用いただけるよう新規利用団体の開拓など、利用者数・利用人数の増加に努めていただきたい。