

平成28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29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。	<div style="text-align: center;">施設の外観</div> 
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事。 (2) 旅客施設の利用の促進に関する事。 (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事。 (4) その他知事が定める事務	
施設の管理体制	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">代表取締役 社長</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">専務取締役</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">総務部長</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">総務課長 (出向1)</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">総務課員 (正規1)</div> </div>	
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

年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
県委託料(千円)	28,699	28,699	30,414	30,414	30,414	30,414

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	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	対前年度増減率
利用者数(人)	-	-	-	-	-	-
利用料金収入(千円)	-	-	-	-	-	-

(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)

-

(利用料金収入)

-

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28年度の新たな取組み、※は利用者からの要望により実施)

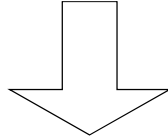
平成28年度の内容	平成29年度の内容(予定含む)
<p>○海の日制定20周年及び松山観光港ターミナル開業15周年記念事業として、7月30日に「来島海峡クルージング」と銘打って、一般公募により105名の参加を得て、来島海峡での潮流体験や広島県大崎下島の御手洗地区での歴史的な街並み散策等を実施した。</p> <p>☆えひめ国体の開催に向けた機運を醸成するため、9月28日に電光式の「カウントボード」を、1月4日には国体みきやんとダークみきやんがデザインされた「啓発スタンプ台」を設置した。</p> <p>☆県産材の普及・PRに資するため、愛媛県木材協会の事業により、「媛ひのきベンチ・テーブル」6基と携帯電話等の充電用コンセントを備えたテーブル2基を設置した。</p> <p>○誘客促進事業として、1階ロビー螺旋階段付近等施設内の各所に県内外市町の観光パンフレット及び観光ポスターを展示し、観光地への誘客と航路利用促進を図ることを目的とした広報活動を継続実施した。</p> <p>☆賑わい感の創出や観光地への誘客に資するため、高架通路へ「えひめいやしの南予博」「ことばのちから(松山市)」を題材とした吊り下げポップを設置した。</p> <p>○1階ロビー展示スペースにおいて、4月から通年で「松山市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、快適な空間づくりに取り組んだ。</p> <p>○松山地区地方祭における神輿の練り歩き、12月のクリスマスツリー、年末年始の門松の設置など、利用者に季節の風物詩を楽しんでいただくとともに、高浜地区成人式(42名参加)には会場を提供し、地域に親しまれる施設づくりに取り組んだ。</p>	<p>引き続き、施設の適正な維持管理に努めるとともに、ポスターやパネル展示等を行い、観光情報の発信に努め、利用者へ快適な待合環境を提供する。また、観光庁が推奨する「新ゴールデンルート」における瀬戸内海の海上ルートの要として当港を位置づけ、船社とともに訪日外国人を取り込むように努める。</p> <p>JR各社等による「四国デスティネーションキャンペーン」や「愛顔つなぐえひめ国体・えひめ大会」の開催に併せ、利用客の増加、港の活性化に繋げていく。</p> <p>若年層の方に対し、海洋思想の啓蒙により海と港と船に愛着をもっていただけるようなイベント等を企画実施していく。具体的には、7月の海の日に『瀬戸内クルージング』を実施し、港の賑わいづくりと、港と航路の維持・発展に努めていく。</p>

イ) 利用者からの声への対応状況(平成28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>(利用者が積極的に評価した主な意見)</p> <p>ターミナル施設の利用者等から寄せられる意見により事業評価を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1 とてもきれいに清掃ができており、パンフレットも充実している。 ・2 接客が悪い、係員の声小さい。 ・3 愛媛又は松山としての特徴がない。 	<p>利用者からの苦情・要望への主な対応状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1 「不快感を持つ諸要因の改善または除去」という基本方針に則り、日常清掃及び定期清掃等を実施し、関係機関と連携しながら、日頃より美化清掃に努めている。また、誘客促進事業として、施設内の各所に県内外市町の観光パンフレット及び観光ポスターを展示し、利用者へ情報を発信している。 ・2 各船会社やテナント事業者に対し、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る。 ・3 「南予博」「ことばのちから・坂の上の雲ミュージアム」等と連携した企画の実施など、地域色の強い情報発信を心掛けた。

7. 平成28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>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>また、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を行うとともに、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、成人式や祭り等へ参画し地元を含めた賑わいづくりに寄与したほか、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>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、東北・北海道を襲った台風被害や西日本での猛暑等の懸念材料はあったものの、ほぼ前年並みの73万人を確保することができた。</p> <p>29年度以降も「愛顔つなぐえひめ国体・えひめ大会」などの開催により利用客の増加が見込まれること、観光庁が推奨する「新ゴールデンルート(京都～広島～松山)」に位置付けられていることから、訪日外国人観光客の増加も期待できるため、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16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>



8. 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。