

令和3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 令和4年3月31日現在

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	愛媛県松山市高浜町五丁目2259番地1 089-967-6667 https://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。	<p style="text-align: center;">施設の外観</p> 
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		
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(年度別協定締結額)

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	令和4年度
県委託料(千円)	30,414	30,414	30,978	30,978	30,978	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、☆は令和3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3年度の内容
<p>○前年に引き続き、新型コロナウイルスの影響により、今年度も乗降客数が減少したまま同社の財政運営は厳しい状況にあるが、計画的に施設の維持管理を行い、利用者への快適なサービス提供を確保した。</p> <p>○☆県・市や船会社と連携して新型コロナウイルスの感染防止対策に取り組んだ。従来より実施しているアルコール消毒液の設置や赤外線サーモグラフィカメラの設置等のほかにトイレ、エレベーター、待合ロビーのテーブルや椅子に抗菌・抗ウイルスコーティングを施した。</p> <p>☆4月に新レストランがオープンし、ターミナルにおける飲食機能は確保できた。しかし、コロナ禍の開業とあって予想以上に客足が伸びず、厳しい経営が続いており、可能な範囲で誘客や経営支援を行っている。</p> <p>○7月に「海の月間」行事として「新聞で振り返る松山観光港の歴史」を1階ロビーにおいて開催し、当港の歴史を振り返るとともに港の役割、海上交通や海運業等に関する理解を深めてもらった。</p> <p>☆県外サイクリストの玄関口や休憩所として当ターミナルを利用してもらうため、愛媛県の「中予サイクルオアシス」への登録を行い、県より貸与されたバイクスタンド等を設置した。</p> <p>○10月に行われた衆議院議員総選挙の高浜地区の選挙投票会場として2階待合ロビーを、1月には高浜地区成人式会場として2階研修室を提供し、ターミナル施設の利用に協力した。</p> <p>☆3月にマスコミで話題となっている「真珠ガチャ」を1階ロビーに設置し、日本一の生産量を誇る宇和島真珠をアピールするとともに、待合時間でひと時の楽しみを提供した。</p> <p>○松山市の主要観光スポットである道後温泉や松山城など、県内外市町及び関連航路に係る観光ポスターやパンフレットを1階ロビーのパンフレットスタンドや北高架通路のポスターパネルに常設展示するとともに、『えひめ南予きずな博』の吊り下げ看板を1階待合ロビーに、北高架通路の手すりには同じく垂れ幕広告を設置し、ターミナル利用者へ当該イベント開催のアピールに協力し、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>

令和4年度の内容(予定含む)
<p>○令和4年度については、新型コロナウイルス感染症対策における行動制限が徐々に緩和され旅行需要が増加に転じているものの、同社の財政運営は引き続き厳しい状況が続くことが予想されるため、これまで通り計画的な施設の維持管理を行い、利用者への快適なサービス提供を確保する。</p> <p>○県・市や船会社と連携して新型コロナウイルスの感染防止対策に取り組む。</p> <p>○高浜地区の「地方祭」や「成人式」など地域のイベントやコロナ前に例年実施されていた各種イベントに対し、コロナ感染防止対策を講じさせたいうえでターミナル施設の利用に協力する。</p> <p>○アフターコロナを見込んで、各種団体・企業等が実施する様々な取り組みやイベントに対して積極的に協力し、松山観光港の利用促進を図り、松山市の主要観光スポットである道後温泉や松山城など、県内外市町及び関連航路に係る観光ポスターやパンフレットを1階待合ロビーのパンフレットスタンドや北高架通路のポスターパネルに常設展示し、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す。</p> <p>○アフターコロナにおいて、再び国内外からの観光客及び利用者を迎え入れるため、「新しい生活様式」に則った安心・安全かつ快適な施設として、同社はもとよりターミナル内の関係職員を巻き込んで、「おもてなしの心」を持った品質の高いサービスを今後も提供していく。</p>

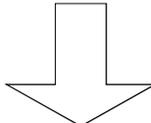
イ) 利用者からの声への対応状況(令和3年度)

利用者からの評価や苦情・要望の主な内容
<p>これまで、期間を限定してアンケート調査を実施していたが、投書箱「お客様の声」を常設し、常に利用者の意見・要望を集約できるように変更した。</p> <p>○接客対応 ・店員がタクシー運転手と話していた</p> <p>○施設、設備 ・待合ロビーやトイレ等の施設の施設の清潔感が保たれている ・コンビニがほしい ・レストランを増やしてほしい ・売店の営業時間について (新型コロナウイルスの影響により営業時間を短縮中)</p> <p>○その他 ・お弁当を売ってほしい</p>

利用者からの苦情・要望への主な対応状況
<p>投書箱、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・要望を関係各所に周知するとともに、改善策について関係各所と協議することにより、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> <p>・タクシー乗務員のマナー向上について、タクシー業界団体と連携して改善に取り組んでいる。</p> <p>・レストランにおいてテイクアウトの商品を作成してもらった。</p>

6. 令和3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>新型コロナウイルス感染症の影響を受け、令和3年度の乗降客数は29.8万人と前年度より2.7万人ほど増加したものの、令和元年度の半分以下の大幅減となっている。こうした大変厳しい経営環境のなか、「県都松山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、松山観光港の利用促進に貢献する施設維持及び関連事業の展開に役職員が一体となって取り組んだ。</p> <p>松山市の海の玄関口に相応しいターミナル機能の維持確保について、現状の水準維持を原則として、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。また、県が策定を進めている施設の長寿命化計画に対しても積極的に協力していく。</p> <p>新レストランの開店によりターミナルにおける飲食機能は確保されたものの、その経営は厳しく苦戦が続いており、支援を続けていくことが求められている。</p> <p>誘客促進事業として、愛媛県の「中予サイクルオアシス」に登録し、貸与されたバイクスタンド等を設置したり、待合ロビーにおけるパネル展を開催した。また、1階待合ロビーにパンフレットスタンドと北高架通路にポスターパネルを設置し、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、『愛媛県・松山市の観光広告』、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>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>ウィズコロナ時代を見据えて、今までの利用促進方を基に、感染症対策に留意して利用者にとってより快適で使いやすく、魅力的な施設整備やサービス提供を実現したい。</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、消毒液の設置や間隔を空けた利用者の誘導を行うなど、新型コロナウイルスの感染拡大にも適切に対応し、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、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おり、令和3年度においては中予サイクルオアシスの施設登録を行い、県内外のサイクリング利用促進にも貢献した。</p> <p>令和3年度も新型コロナウイルス感染拡大の影響を強く受けており、ターミナル利用者については29.8万人となった。これは、令和2年度と比較すると2.7万人ほど増加したものの、新型コロナ感染拡大前である令和元年と比較すると大きく減少している。</p> <p>令和4年度においても、引き続き新型コロナウイルス感染症による悪影響が懸念されるものの、感染症収束後においては、道後温泉本館をはじめとする温泉群や、松山城などの観光資源による集客、「せとうちDMO」、「愛媛DMO」による国内外に向けた魅力的な情報発信等により、訪日外国人旅行者を含む観光客の持ち直しが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21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、フェリー定期航路の廃止や新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う移動自粛等による利用者の減少、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を行いたい。