

平成26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
------	---------------

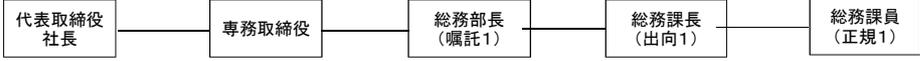
1. 施設名等 平成27年3月31日現在

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	松山市高浜町5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	海の玄関口である松山観光港の利便性を高め、利用促進を図る。		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(以下「施設等」という。)の維持管理に関すること。 (4) 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 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(協定締結額)

年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
県委託料(千円)	28,699	28,699	28,699	28,699	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	22年度	23年度	24年度	25年度	26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、☆は新たな取組み、※は利用者からの要望による取組み)

平成26年度の内容	平成27年度の内容(予定含む)
<p>○海の日記念事業として、7月20日に「2014ハワイアンタペタ松山観光港」を当施設の1階待合ロビーで開催し、船の利用客や地元住民約400名の方々に夏の夜のひと時を楽しんでもらった。                      ☆「瀬戸内しまのわ2014」のイベントとして、「出会いふれあいinしまなみ海道クルージング(独身者交流会)」と銘打った婚活イベントを実施し、県内外の独身者82名の参加を得て大山祇神社を巡る等、島の歴史や文化に触れ、船内及び島内を通じた交流を行った。                      ○誘客促進事業として、1階ロビー螺旋階段付近にパンフレットスタンド6台、2階ロビー及び北高架通路にポスターパネル54枚を設置、さらに鬼北町寄贈の木製パンフレットスタンド6台を待合ロビー各所に設置して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。                      ○1階ロビー展示スペースでは、4月に「松山市坂の上の雲ミュージアム展」、6月に地元有志による紫陽花の鉢植えの設置、9月に「内航海運パネル展」、12月にはクリスマスツリー、年末年始には門松を設置し、季節の移ろいを感じてもらいながら待合ロビーでの快適な空間づくりに取り組んだ。                      ○高浜投票区投票会場の設営、松山地区地方祭(神輿7体入館)、松山市青少年育成市民会議主催のオーバーナイトハイキング2014の休憩所、高浜地区成人式(53名参加)に場所を提供し、地域に親しまれる施設づくりに取り組んだ。                      ○民間イベントの地域物産販売会「港マルシェ」やハンドメイドの縫製品販売会「うみマルシェ」などの開催にあたり施設を提供し支援した。</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、利用者への快適な空間を提供する。また、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月の海の日には県内の小中学生を対象とした『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。                      また、成人式等の地元イベントにも積極的に協力し、親しみある港づくりに取り組んでいきたい。</p>

### イ) 利用者からの声への26年度の対応状況

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)                      アンケート用紙をロビーに設置し、利用者等の忌憚のない意見の吸い上げに努め、以下のような意見をいただいた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1、とてもきれいで、快適に待つことができた</li> <li>・2、接客が悪い</li> <li>・3、送迎専用のスペースが少ない</li> <li>・4、駐車場の割引が欲しい</li> </ul>	<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"> <li>・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。</li> <li>・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く。</li> <li>・3、繁忙期には、臨時警備員を配置し、交通誘導を実施している。</li> <li>・4、広島行きの航路では、船会社において乗船券と駐車場割引等がセットになったチケットを販売しており、カフェレストランにおいても一定金額以上の利用者に対し無料券を配付している。</li> </ul>

## 7. 26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。                      また、当港の優れたロケーションを生かしたカフェレストランとして施設を改修し、船の利用者や一般利用者に対するサービス向上を行った。                      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。                      引き続き海洋思想の啓蒙に努め、海洋国日本の将来を担う若者の育成に寄与するとともに、地元を含めたターミナルの賑わいづくりを継続し、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。                      また、同社はこれまで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。                      ターミナル利用者については、横ばい傾向にあるが、景気が回復していること、京都・広島・松山ルートを観光庁が外国人旅行者に対して推奨するモデルコースの一つに位置付けられていることから、利用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。                      なお本施設は開業後10年以上が経過しているが、修繕等適切な維持管理を実施している。</p>

## 8. 指定管理者制度の導入による効果と課題の検証

<p>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もな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見込みである。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、新たなターミナル利用策の検討が必要である。</p>
---